Volume 2
Número Especial/2017
ISSN 2525-3468

INFORMAÇÃO EM PAUTA

Usuários da informação: perspectivas, demandas e ações

Informação em Pauta

IP

Inf. Pauta ISSN 2525-3468 Fortaleza v. 2 Número especial p. 1-263 out. 2017

Ficha Catalográfica

Informação em Pauta : IP / Universidade Federal do Ceará, Departamento de Ciências da Informação, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação. - v. 2, número especial (out. 2017)-- Fortaleza : UFC, 2017 - .

v. : il. ; 27 cm.

Semestral.

Descrição baseada em: v. 2, n. 1 (jan./jun. 2017).

Disponível no Portal de Periódicos da UFC em:
<http://www.periodicos.ufc.br/index.php/informacaoempauta/index>

Expediente – volume 2, número especial (out. 2017)

ISSN 2525-3468

Universidade Federal do Ceará

Informação em Pauta

Informação em Pauta (IP) é uma revista multidisciplinar da área de Ciências Sociais Aplicadas, tendo como campos prioritários a Ciência da Informação, Biblioteconomia, Arquivologia e áreas afins. É uma publicação de acesso aberto, e sua periodicidade é semestral. A revista é ligada ao Departamento de Ciências da Informação e ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal do Ceará (DECINF/PPGCI/UFC), em formato exclusivamente eletrônico. A revista publica pesquisas originais com elevado mérito científico, contribuições inéditas em português, inglês e espanhol, visando contribuir para o desenvolvimento de novos conhecimentos entre pesquisadores, docentes, discentes e profissionais em Ciência da Informação, Biblioteconomia, Arquivologia e áreas afins, desde que aprovados em revisão cega por pares (*Double Blind Peer Review*) e pelo Comitê Editorial. A Informação em Pauta exige originalidade dos artigos submetidos e que pelo menos um dos autores tenha titulação de Mestre ou de Doutor.

Editora

Maria Giovanna Guedes Farias

Doutora em Ciência da Informação

Professora do Departamento de Ciências da Informação e do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal do Ceará.

Telefone: (85) 3366-7700

E-mail: giovannaguedes@ufc.br / informacaoempauta@gmail.com

Correspondência

Departamento de Ciências da Informação/UFC

Av. da Universidade, 2762, Benfica

CEP:60020-181 - Fortaleza-CE

Tel.: (85) 3366-7700

Copyright e Fotocópia

Acesso online

http://www.periodicos.ufc.br/index.php/informacaoempauta/index

Indexação e Diretórios

SUMÁRIO

EDITORIAL

Prezados leitores,

Celebramos com vocês, esta edição que nos foi presenteada por ocasião do I ENCONTRO INTERNACIONAL DE ESTUDO DE USOS E USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO (ENEU), ensejando a divulgação de trabalhos que foram apresentados e discutidos no referido evento. Logo, inicialmente, queremos agradecer a editora da revista Informação em Pauta, da Universidade Federal do Ceará, tal número especial, neste ano de 2017, dedicado aos trabalhos que realçassem os estudos de usuários da informação, nos quais o Usuário se constitui o protagonista mor.

Tais trabalhos corresponderam ao exposto nos eixos temáticos e nas respectivas apresentações dos participantes: palestrantes ou apresentadores de resultados de pesquisas na área. Estes escritos, no formato de artigos, transmitem percepções relevantes de aspectos que possam ser pensados e repensados sobre a temática e compor complexa e significativa fonte de informações. Elas podem se tornar importantes, a partir do interesse e dessa colaboração ao crescimento da Ciência da Informação, dentro do contexto tratado pelo encontro. Ademais, este volume, além de contemplar falas dos palestrantes do ENEU adiciona as apresentações orais de participantes que obtiveram a melhor pontuação avaliativa, isto é, aqueles trabalhos que foram premiados para publicação, conforme critérios obedecidos pela comissão científica do evento.

A qualidade dos trabalhos mostra-se visível, principalmente se considerarmos que pela primeira vez, no Estado do Ceará, e quiçá em todo o Brasil, se instala encontro especializado, em nível internacional, com o foco nas discussões acerca de Usuários da Informação, pertinentes a demandas, perspectivas e ações.

Enfatizemos que, a par das palestras realizadas por professores pesquisadores de diversas universidades, as apresentações orais foram resultantes de pesquisa na forma de artigos, produzidos também por profissionais que atuam no mercado, em parceria conjunta com seus respectivos orientadores.

Dessa maneira, os trabalhos vêm permitindo disseminar e ampliar o conhecimento na área, mostrando um panorama fruto de pesquisa científica e do empenho de cada

participante, ressaltando que docentes, pesquisadores, profissionais e educadores, estão buscando mais ampla interdisciplinaridade, exercida por vários atores e múltiplos saberes, em consonância com a complexidade temática.

A editora agradece a gentileza dessa contribuição que permitiu, com a maior brevidade possível, a organização deste número especial que já se constitui um marco auspicioso à sucessão e promoção do próximo ENEU, que almejamos seguidamente profícuo.

Maria de Fátima Oliveira Costa
Editora do número especial
Informação em Pauta
Outubro/2017

Inf. Pauta Fortaleza, CE v. 2 número especial out. 2017

ARTIGO

COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DOS IDOSOS ATRAVÉS DOS MEIOS DE COMUNICAÇÃO

INFORMATION BEHAVIOR OF THE ELDERLY THROUGH THE MEDIA

Vagner Ivan de Alencar Gomes
UFRN
Silvana Souza da Silva
UFRN
Solange Gomes Toscano de Oliveira
UFRN
Claudia Cristina Oliveira de Lima Barbosa
UFRN
Pedro Alves Barbosa Neto
UFRN

RESUMO

Aborda a relação entre os idosos e os meios de comunicação existentes, levando em consideração as transformações advindas das evoluções tecnológicas, que cada vez mais são inseridas em seu cotidiano. Destaca a necessidade de realizar estudos voltados para esse tipo de usuário, a fim de apresentar dificuldades que eles enfrentam na utilização dos meios de comunicações atuais. Objetiva identificar os meios de comunicações utilizados pelos idosos como forma de adquirir informações e especificar quais suas preferências e dificuldades ao utilizá-los. Emprega como metodologia a pesquisa exploratória e descritiva tendo em vista que se buscou informações através da aplicação de questionários e a realização de entrevistas de forma aleatória, com idosos a partir de 60 anos de idade, em diversas localidades da cidade do Natal/RN. Constatou-se que os meios de comunicação mais utilizados pelos idosos são a Televisão e o Rádio e com relação à era digital, 77% dos pesquisados possuem dificuldades em obter informações a partir da Internet. Percebe-se que todos idosos entendem a necessidade das pessoas estarem bem informadas, utilizando todos os meios que são disponibilizados, tais como: jornais, tvs, redes sociais, ou seja, os diversos meios de comunicação.

Palavras-chave: Idosos. Meios de Comunicação. Informação. Natal-RN.

ABSTRACT

It addresses the relationship between the elderly and the existing means of communication, taking into account the changes arising from technological developments, which are increasingly inserted in their daily lives. It highlights the need to carry out studies aimed at this type of user, in order to present difficulties that they face in the use of the current communications media. It aims to identify the means of communication used by the elderly as a way of acquiring information and specifying their preferences and difficulties in using them. The methodology used is exploratory and descriptive research, considering that information was obtained through the application of questionnaires and random interviews with elderly individuals from 60 years of age in various locations in the city of Natal / RN. It was found that the media most used by the elderly are television and radio and in relation to the digital age, 77% of respondents have difficulties in obtaining information from the Internet, it is noticed that all elderly people understand the need of people are well informed, using all the means that are available, such as: newspapers, TVs, social networks, the various media.

Keywords: Elderly. Media. Information. Natal-RN.

1 INTRODUÇÃO

É notório que o número de idosos na sociedade contemporânea está cada vez maior e isso se deve ao aumento da expectativa de vida. Ao mesmo tempo, os meios de comunicação e as tecnologias estão cada vez mais modernos, fazendo com que essas pessoas que fazem parte da melhor idade tenham um grande desafio pela frente, que é acompanhar e obter informações através desses meios de comunicação cada dia mais avançados.

Dessa forma, é necessária a realização de pesquisas relacionadas a diversos tipos de usuários de informação, já que segundo Carlos Alberto Ávila Araújo em seu estudo intitulado "Um mapa dos estudos de usuários da informação no Brasil" "[...] o ambiente acadêmico (educacional, mas, principalmente, de pesquisa) ainda é o setor privilegiado no âmbito dos estudos de usuários da informação, respondendo por 33,33% dos estudos" (ARAÚJO, 2009, p. 17). Sendo assim, o estudo justifica-se por abordar um tipo de usuário que é pouco abordado nas pesquisas.

Para melhor entender os problemas que os idosos enfrentam quando vão utilizar esses meios de comunicação para poder obter as informações desejadas e não ficarem desatualizados, um grupo de alunos, da disciplina de Estudo do usuário em unidades de informação, do curso de Biblioteconomia, da instituição de ensino da Universidade Federal do Rio grande do Norte, elaborou um questionário descritivo e uma entrevista estruturada para poder saber como esses usuários de informação estão fazendo para vencer essas barreiras tecnológicas.

O presente trabalho foi realizado através de aplicação de questionários e a realização de entrevistas de forma aleatória, com idosos a partir de 60 anos de idade, em diversas localidades da cidade do Natal/ Rio Grande do Norte (RN) – Brasil.

A pesquisa tem como objetivo geral identificar os meios de comunicação utilizados pelos idosos como meio de adquirir informações e como objetivos específicos: Informar quais são os meios de comunicação mais utilizados pelos idosos e verificar quais suas preferências e dificuldades ao utilizarem esses meios de comunicação.

O presente trabalho será composto por três partes, no primeiro momento serão apresentados à fundamentação e os procedimentos metodológicos usados na pesquisa, na segunda parte exibiremos os resultados e suas análises e no terceiro momento falaremos sobre as considerações finais.

2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para a construção desse trabalho foi necessário elencar alguns procedimentos metodológicos, dessa maneira o estudo é de caráter exploratório e descritivo. Uma vez que se buscaram informações referentes ao uso dos meios de comunicação pelos idosos da cidade do Natal- RN.

De acordo com Gil (2008) a pesquisa exploratória tem como princípio o esclarecimento, o desenvolvimento e a modificação de ideias e conceitos, a partir da construção de problemas que sejam mais precisos ou hipóteses que sejam pesquisáveis e servirão para futuros estudos. Ainda segundo o autor, pesquisa descritiva "têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis" (GIL, 2008, p. 28).

A presente pesquisa foi desenvolvida em dois momentos sendo no primeiro, de forma quantitativa uma vez que ela lida com dados estatísticos, ou seja, "[...] considera que tudo pode ser quantificável, o que significa traduzir em números opiniões e informações para classificá-las e analisá-las" (SILVA; MENEZES, 2005, p. 20). E no segundo momento de cunho qualitativo, tendo em vista que ela não lida com dados estatísticos, ou seja, "considera que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números" (SILVA; MENEZES, 2005, p. 20). Como técnica de coleta de dados foi utilizado um questionário contendo 19 perguntas e uma entrevista contendo 12 questões e como técnica de pesquisa foi utilizada a análise de conteúdo que "Procura conhecer aquilo que está por trás das palavras sobre as quais debruça" (BARDIN, 2011, p. 50).

Quanto à população e amostra foram pesquisados idosos na cidade do Natal, levando em consideração o critério da Lei No 10.741, de 1º de outubro de 2003 que dispõe sobre o Estatuto do Idoso em seu diz "Art. 1º É instituído o Estatuto do Idoso, destinado a regular os direitos assegurados às pessoas com idade igual ou superior a sessenta anos". Dessa forma, optou-se em pesquisar idosos que tinham idade igual ou superior a sessenta anos.

No que se refere ao tipo de amostra trata-se de amostra não probabilística por conveniência que segundo Guimarães (2008, p. 15) "[...] é obtida quando o acesso a informações não é tão simples ou os recursos forem limitados, assim o pesquisador faz uso de dados que estão mais a seu alcance, é a chamada amostragem por conveniência."

Na pesquisa quantitativa foi utilizado como instrumento de coleta de dados um questionário contendo 19 questões. Foram aplicados 128 questionários, sendo que desses apenas 96 foram considerados válidos, devido o preenchimento incorreto do instrumento. Já na pesquisa qualitativa foi utilizado um roteiro para entrevista contendo 12 questões, abordando: o Estatuto do Idoso; o que é uma pessoa bem informada; tipo de informação, sua veracidade e qualidade; Televisão, rádio e internet. Foram aplicadas 12 entrevistas, sendo dessas sete escritas e cinco gravadas em áudio, tendo sua descrição *ipsis litteris*. Ambas foram realizadas em pontos estratégicos como shoppings, condomínios, evento de aposentados e locais aleatórios.

Para tabulação dos dados do questionário foi utilizado o programa da Microsoft Excel 2010, do pacote Microsoft Office, e antes de iniciar efetivamente as entrevistas, realizou-se um pré-teste, com quatro idosos, com a finalidade de identificar se o roteiro necessitaria de alterações.

Para preservar a identidade dos entrevistados, eles serão apresentados como Entrevistado 01, Entrevistado 02, Entrevistado 03, Entrevistado 04, Entrevistado 05, Entrevistado 06, Entrevistado 07, Entrevistado 08, Entrevistado 09, Entrevistado 10, Entrevistado 11 e Entrevistado 12. Toda a pesquisa foi realizada no período de 6 de outubro a 29 de novembro de 2016.

3 IDOSOS E INFORMAÇÃO

Ao longo dos anos percebe-se que cada vez mais cresce o número de pessoas consideradas idosas, isso se confirma com as

> Projeções das Nações Unidas (Fundo de Populações). Elas indicam que uma em cada nove (9) pessoas no mundo tem 60 anos ou mais. O estudo aponta, ainda, que, em 2050, pela primeira vez, haverá mais idosos que crianças menores de 15 anos. (BRASIL, 2017, p. 1).

Com isso, pode-se dizer que “[...] a população mundial vem envelhecendo rapidamente em função da queda da taxa de fecundidade em diversas regiões do mundo e do aumento da expectativa de vida” (HE; GOODKIND; KOWAL, 2015 *apud* IBGE, 2016 p. 49).

No caso do Brasil não é diferente, entre os anos de 2005 a 2015,

> [...] houve diminuição no percentual de crianças e adolescentes até 14 anos e também no de jovens, aumentou o percentual de pessoas com 60 anos ou mais de idade [...] neste período os idosos passaram de 9,8% para 14,3% da população brasileira" (IBGE, 2017, p. 49-50).

Com isso, pode-se confirmar que tanto a população mundial, quanto a população brasileira vem envelhecendo com o passar dos anos. Necessitando assim que se volte um olhar em diversos aspectos, seja econômico, social e cultural para esse grupo de pessoas que são os idosos.

Nota-se que a sociedade vem sofrendo diversas transformações de cunho social, econômica, política, mas principalmente nas Tecnologias da informação e comunicação (TIC). Pode-se dizer que vivemos na Sociedade da Informação "[...] uma nova era em que a informação flui a velocidades e em quantidades há apenas poucos anos inimagináveis, assumindo valores sociais e econômicos fundamentais." (KATAHASHI, 2000, p. 3).

Percebe-se que quem nasce na geração tecnológica tem facilidades em lidar com as transformações presentes na tecnologia. Por outro lado, existe outra geração, a dos idosos, que "[...] tem revelado suas dificuldades em entender a nova linguagem e em lidar com avanços tecnológicos até mesmo nas questões mais básicas como os eletrodomésticos, celulares e os caixas eletrônicos instados nos bancos." (KACHAR, 2003, p. 53).

Os idosos vivem em uma "[...] sociedade em que as informações e comunicações trafegam, cada vez mais, através de recursos tecnológicos computacionais, também utilizados para propor e resolver, inclusive, problemas do cotidiano." (ARREVABENI, 2011, p. 64).

Para Vechiato (2010, p. 92):

> [...] a tecnologia pode facilitar a vida dos idosos, possibilitando novas alternativas para a realização de atividades cotidianas. Fazer compras e pagar contas pela Internet, por exemplo, pode ser mais confortável do que se deslocar para um determinado ambiente físico, considerando que os idosos possuem limitações físicas e cognitivas decorrentes do processo natural de envelhecimento humano.

Assim, nota-se que a tecnologia pode ajudar e facilitar as atividades do cotidiano dos idosos. Desse modo percebe-se que "[...] a sociedade como um todo está se tornando informatizada. Os recursos da imprensa, rádio, TV, telefone, fax, vídeo, computador e Internet são disseminadores de culturas, valores e padrões sociais de comportamento." (KACHAR, 2003, p. 53).

4 O USO DOS MEIOS DE COMUNICAÇÃO PELOS IDOSOS: pesquisa quantitativa

A seguir serão apresentados os dados referentes à pesquisa sobre os meios de comunicação utilizados pelos idosos de 60 a 88 anos, como também suas preferências e dificuldades com os mesmos. Esses dados foram obtidos através da aplicação de questionários.

Quanto aos gêneros dos entrevistados foi observado que 63% pertencem ao feminino, 37% ao masculino e a opção outros não obteve resposta.

A tabela 1 apresenta a faixa etária dos entrevistados.

Tabela 1 – Idade dos entrevistados

Classes de Idades	Frequência Absoluta	Frequência Relativa	Porcentagens %
60 — 66	43	0,45	45%
66 — 72	30	0,31	31%
72 — 78	13	0,14	14%
78 — 84	08	0,08	8%
84 — 90	02	0,02	2%
Totais	***96***	***1,00***	***100%***

Fonte: Elaborado pelos Autores (2016).

Com relação à idade dos idosos a faixa etária pesquisada está compreendida entre 60 e 88 anos. Além disso, destacam-se aqueles com idades entre 60 e 66 anos que representam 45% de toda amostra.

A tabela 2 refere-se à Escolaridade dos pesquisados.

Tabela 2 – Grau de instrução

Grau de instrução	Porcentagens (%)
Ensino fundamental incompleto	16%
Ensino fundamental	10%
Ensino médio incompleto	9%
Ensino médio	33%
Ensino Superior incompleto	5%
Ensino Superior	22%
Especialização	3%
Mestrado	2%
Doutorado	0%
Total	**100%**

Fonte: Elaborado pelos Autores (2016).

Com relação ao grau de instrução, pode-se observar que 33% dos idosos cursaram o ensino médio, seguido por 22% que cursaram ensino superior, e apenas 2% o mestrado e nenhum dos questionados possuem doutorado.

A tabela 3 mostra com quem os idosos residem.

Tabela 3 – Com quem os idosos residem

Pessoas com quem os idosos residem	Porcentagens (%)
Cônjuge	42%
Filho	31%
Outros	20%
Irmãos	7%
Total	**100%**

Fonte: Elaborado pelos Autores (2016).

Em relação à moradia, constatou-se que 42% dos idosos moram com seus cônjuges, 31% residem com os seus filhos e 20% responderam a opção outros, por residirem, por exemplo, com sobrinhos, netos, sozinhos ou com a mãe e apenas 7% com os irmãos.

Os entrevistados foram questionados quanto à prática de atividades físicas. Foi possível notar que a maioria dos questionados praticam alguma atividade física, representando 56% e, 44% não praticam nenhum tipo de exercício.

Dos 56% que marcaram a opção sim, observamos que 46% praticam caminhadas, 18% praticam hidroginástica, 11% faz dança de salão, 9% se movimentam com a ginástica e a opção outras atividades (natação, muay thai, coral/teatro, pilates) e 7% fisioterapia.

A tabela 4 mostra como o idoso utiliza o seu tempo.

Tabela 4 – Como o idoso utiliza o seu tempo

Atividades	Porcentagens (%)
Assiste Tv	25%
Realiza atividades domésticas	16%
Viagens	14%
Ouve rádio/ música	10%
Realiza trabalhos manuais	10%
Leitura de livros, revistas, jornais.	9%
Bate – papo	5%
Jogos	5%
Dança	3%
Outra	3%
Total	**100%**

Fonte: Elaborado pelos Autores (2016).

Percebe-se que o tempo usado pelos idosos nas atividades de assistir à TV corresponde a 25%, realização de atividades domésticas 16%, viagens 14%, ouvir rádio/músicas, e realizar trabalhos manuais 10% (para cada opção citada), leitura de livros revistas e jornais 9%, jogos 5% e dança e outras atividades (atividade sindical, doceira, confeitaria, internet, trabalho, resolvo problemas da família e amigos) 3% (para cada opção citada).

A tabela 5 mostra a avaliação dos idosos quanto à sua saúde.

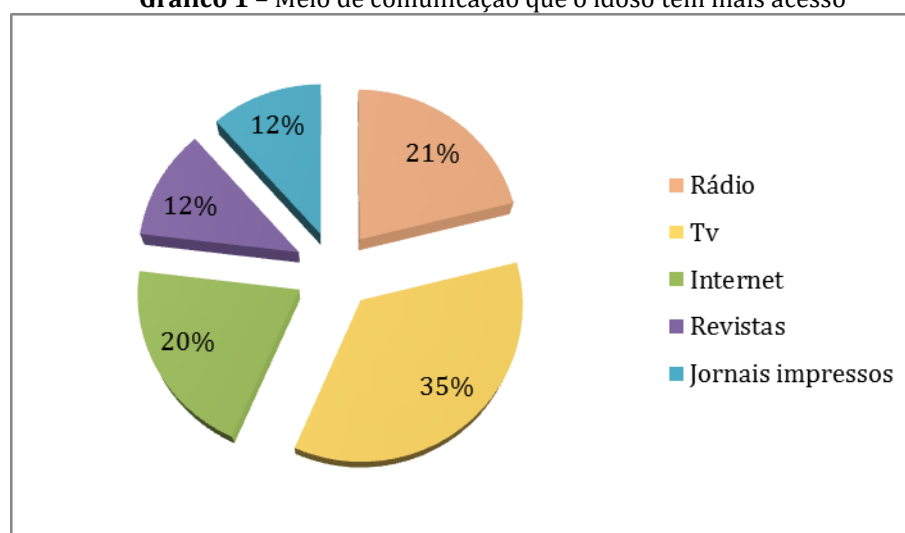
Tabela 5 – Avaliação do idoso quanto à saúde

Opções de Respostas	Porcentagens (%)
Muito boa	12%
Boa	47%
Regular	39%
Ruim	2%
Total	**100%**

Fonte: Elaborado pelos Autores (2016).

De acordo com a percepção dos idosos sobre avaliação da própria saúde, 47% consideram boa, 39% regular, 12% muito boa e apenas 2% ruim.

O gráfico 1 mostra o meio de comunicação que o idoso tem mais acesso.

Gráfico 1 – Meio de comunicação que o idoso tem mais acesso

Fonte: Elaborado pelos Autores (2016).

O gráfico acima mostra que 42% dos entrevistados gostam mais de usar a TV como meio de comunicação. E apenas 8% da amostra diz gostar de Jornais Impressos como principal meio de comunicação.

Tabela 6 - Frequência de uso dos idosos dos Meios de comunicação para informação.

Opções de Respostas	Porcentagens (%)
Sempre	78%
Às vezes	18%
Raramente	3%
Nunca	1%
Total	**100%**

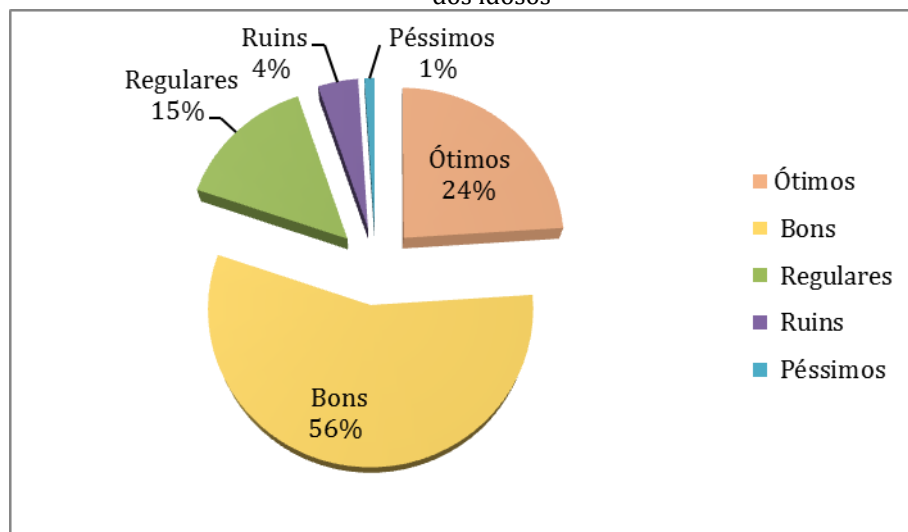
Fonte: Elaborado pelos Autores (2016).

ARTIGO

Na tabela acima fica claro que a maioria dos entrevistados sempre usa os meios de comunicação para adquirir informações desejadas e apenas 1% deles nunca usam com frequência.

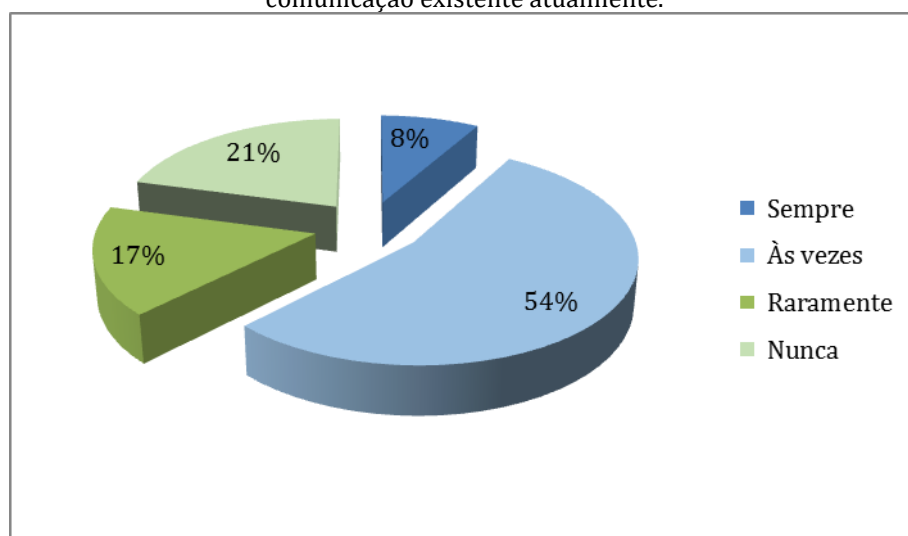
O gráfico 3 mostra a classificação dos meios de comunicação na opinião dos idosos.

Gráfico 3 – Classificação dos meios de comunicação na opinião dos idosos

Ruins 4%
Péssimos 1%
Regulares 15%
Ótimos 24%
Bons 56%
Ótimos
Bons
Regulares
Ruins
Péssimos

Fonte: Elaborado pelos Autores (2016).

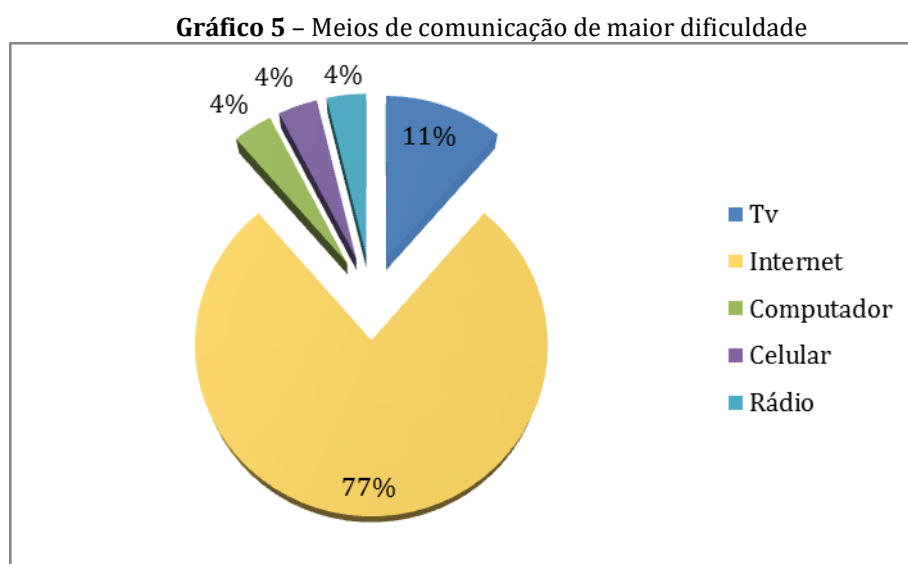
Pode-se perceber com esse gráfico que 56% dos entrevistados classificam como bom os meios de comunicação que eles utilizam.

O gráfico 4 mostra as Dificuldades que os idosos enfrentam para obter as informações desejadas, através dos meios de comunicação existentes atualmente**.**

Gráfico 4– Dificuldades do idoso em obter as informações desejadas, através desses meios de comunicação existente atualmente.

Fonte: Elaborado pelos Autores (2016).

Observa-se com esse gráfico que 54% dos pesquisados sempre têm dificuldades em obter informações que desejam a partir dos meios de comunicação disponíveis e apenas 21% disseram nunca ter encontrado dificuldades.

O gráfico 5 avalia os meios de comunicação de maior dificuldade.

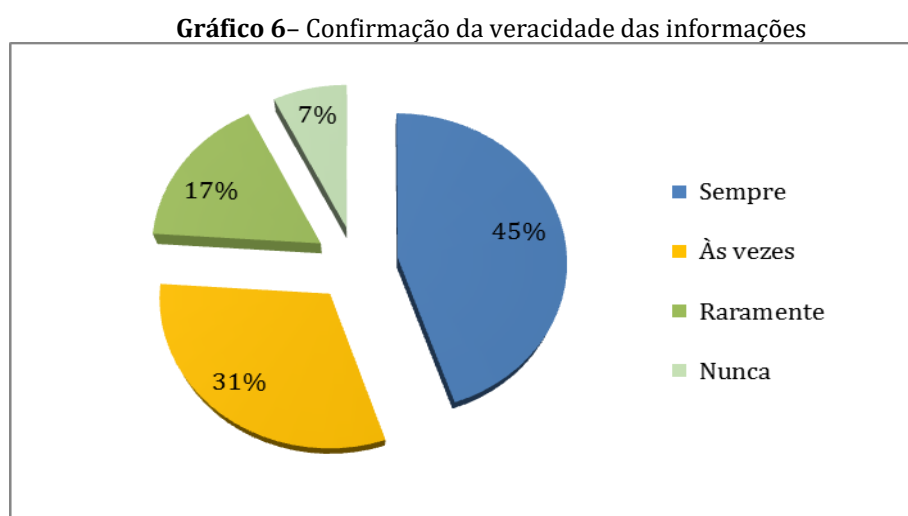
Gráfico 5 – Meios de comunicação de maior dificuldade

Fonte: Elaborado pelos Autores (2016).

O gráfico acima demonstra que de acordo com a pesquisa feita com os idosos, 77% deles sentem dificuldades ao utilizar a internet para obter informações, enquanto que 11% sentem dificuldades em obter informações através da TV e 4% sentem dificuldades para obter informações nos demais meios de comunicação.

O gráfico 6 refere-se à confirmação da veracidade das informações.

Gráfico 6– Confirmação da veracidade das informações

Fonte: Elaborado pelos Autores (2016).

ARTIGO

O gráfico acima mostra que 45% dos idosos sempre se certificam da veracidade das informações que chegam até eles, enquanto que 31% apenas às vezes checam as informações, 17% raramente verificam se as informações são verdadeiras e 7% disseram que nunca conferem se as informações são realmente verdadeiras.

A tabela 7 avalia a afirmação sobre algumas questões.

Tabela 7 – Afirmação sobre as seguintes questões:

Respostas	Itens das questões		
	Consideram-se uma pessoa bem informada	Conhecimento do Estatuto do Idoso	Considera que as pessoas estão bem informadas
Sim	78%	70%	44%
Não	22%	30%	56%
Total	**100%**	**100%**	**100%**

Fonte: Elaborado pelos Autores (2016).

Na tabela acima pode-se observar que 78% dos entrevistados consideram-se pessoas bem informadas, enquanto que 70% têm conhecimento do estatuto do idoso e 56% consideram que as pessoas não estão bem informadas.

5 O USO DOS MEIOS DE COMUNICAÇÃO PELOS IDOSOS: pesquisa qualitativa

A seguir serão apresentados os dados referentes à pesquisa sobre os meios de comunicação utilizados pelos idosos, como também suas preferências e dificuldades com os mesmos. Os dados a seguir foram obtidos através da realização de entrevistas com 12 entrevistados.

5.1 PERCEPÇÃO DOS IDOSOS SOBRE A IMPORTÂNCIA E OS BENEFÍCIOS DO ESTATUTO (LEI Nº 10.741 DE 1º DE OUTUBRO DE 2003) PARA OS IDOSOS

Percebeu-se que a maioria dos idosos entrevistados reconhece que o Estatuto do Idoso os beneficia em um modo geral, pois eles acreditam que a partir do momento que possuem uma segurança através da lei que descrimina os direitos e deveres perante a sociedade, os mesmos são favorecidos por ter esses direitos colocados em prática por todos os cidadãos. A fim de embasamento para a afirmação acima, pode-se citar o que disse o Entrevistado 01:

> Sim, porque ele não existia e no momento que passou a existir veio implantar de forma jurídica, direitos que os idosos têm e não eram reconhecidos e respeitados, já na forma prática, só através de muito esclarecimento e tempo chegaremos ao reconhecimento merecido (Informação verbal)[1].

Porém é notável a preocupação deles em ressaltar que o Estatuto precisa ser mais divulgado e esclarecido para seus maiores beneficiados, os Idosos. E ainda não se pode deixar de citar que mesmo sendo pela menor parte dos entrevistados, foi relatado que alguns não conhecem e Estatuto e que ele não ajuda muito na vida dos idosos por não ser colocado em prática. Conforme disse o Entrevistado 08 "Não tenho muito conhecimento sobre o estatuto do idoso” (Informação verbal)[2]. E segundo o Entrevistado 03 "Em algumas coisas sim, em outras não, porque têm coisas que só fica no papel e não é colocado em prática” (Informação verbal)[3].

5.2 PERCEPÇÃO DOS IDOSOS SOBRE ESCLARECIMENTOS DAS PESSOAS SOBRE O ESTATUTO

Pode-se inferir que todos os entrevistados concordam que as pessoas deveriam conhecer melhor o Estatuto do Idoso, e para que os direitos deles possam ser respeitados e colocados em prática é de suma importância que toda a sociedade conheça o que diz o Estatuto, constata-se a partir do depoimento do Entrevistado 03 “Deveria, porque às vezes as pessoas desconhecem o estatuto e isso também acontece com alguns idosos que muitas vezes ficam prejudicados por desconhecer seus direitos” (Informação verbal)[4]. Portanto ambos deveriam conhecer o Estatuto do idoso.

Além disso, confirmou-se, com esse questionamento, que os idosos não se sentem satisfeitos mesmo depois da aprovação da Lei nº 10.741 de 1º de outubro de 2003, pois essa lei só vai ser efetiva quando todos adquirirem consciência, já que isso só será possível quando a sociedade estiver devidamente esclarecida e sensibilizada sobre o assunto.

5.3 PERCEPÇÃO DOS IDOSOS SOBRE AS CARACTERÍSTICAS DE UMA PESSOA BEM INFORMADA

Identificou-se, com as respostas dos entrevistados, que uma pessoa bem informada é aquela que busca informações através dos meios de comunicação disponíveis (TV, rádio, Internet e etc.) e ainda assim conseguem colocar em prática todo o conhecimento alcançado, também foi pontuado como bem informado o indivíduo que consegue discutir e expor ideias

[1] Informação fornecida pelo Entrevistado 01 em 2016.
[2] Informação fornecida pelo Entrevistado 08 em 2016.
[3] Informação fornecida pelo Entrevistado 03 em 2016.
[4] Informação fornecida pelo Entrevistado 03 em 2016.

adquiridas a partir de suas buscas. Podemos observar no depoimento do Entrevistado 06 “Uma pessoa bem informada é uma pessoa desenrolada, que sabe responder qualquer coisa que uma pessoa perguntar” (Informação verbal)[5].

Outro depoimento importante diz que uma pessoa bem informada consegue viver melhor em uma sociedade como a nossa, que constantemente sofre mudanças. Foi o que o Entrevistado 01 disse: "É o individuo que consegue se suprir de todos os conhecimentos necessários para sua permanência de forma menos sofrida e prejudicial em uma sociedade tão cheia de leis, informações e mudanças repentinas" (Informação verbal)[6].

Além disso, foi mostrado que as pessoas que possuem interesse em tomar conhecimento do que ocorre no dia a dia sobre assuntos econômicos, políticos e sociais, possuem um alto grau de informação perante as outras pessoas que não tem os hábitos acima mostrados.

5.4 PERCEPÇÕES DOS IDOSOS SOBRE O QUE AS PESSOAS DEVERIAM FAZER PARA SE TORNAREM MAIS BEM INFORMADAS

Pode-se notar que em sua maioria os entrevistados acham que as pessoas precisam ler e se informar através de jornais, dos diversos meios de comunicação, interagirem com outras pessoas participando de cursos, redes sociais e ter vida social ativa. Conforme isso, podemos citar o Entrevistado 08 que em sua percepção “Se informarem através de jornais, noticiários, leituras, redes sociais” (Informação verbal)[7]. Além disso, podemos citar o Entrevistado 07 que na sua percepção “Assistir a jornais, interagir com outras pessoas, ter uma vida social ativa” (Informação verbal)[8].

Ademais, houve um Entrevistado 09 que considerou que as pessoas precisam “procurar ter contato com os diversos meios de comunicação e fazer uma reflexão do que os mesmos apresentam na mídia e procurar estudar para melhorar o seu senso crítico” (Informação verbal)[9].

5.5 PERCEPÇÃO DOS IDOSOS SOBRE O TIPO DE INFORMAÇÃO QUE CONSIDERAM MAIS IMPORTANTE

[5] Informação fornecida pelo Entrevistado 06 em 2016.
[6] Informação fornecida pelo Entrevistado 01 em 2016.
[7] Informação fornecida pelo Entrevistado 08 em 2016.
[8] Informação fornecida pelo Entrevistado 07 em 2016.
[9] Informação fornecida pelo Entrevistado 09 em 2016.

De acordo com as entrevistas realizadas notou-se que a maioria citou as informações relacionadas à política, saúde e notícias de uma forma geral, as quais eles possam se informar, e assim, considerando todas importantes. De acordo com o Entrevistado 05 "Todas as informações são importantes para a pessoa, uma pessoa tem que saber de tudo" (Informação verbal)[10].

Percebe-se assim, que houve aqueles que se preocupam com a situação do país, conforme o Entrevistado 07 "Sobre a situação financeira do País" (Informação verbal)[11]. E o Entrevistado 03 que pensa em lazer e qualidade de vida e aproveitar melhor o tempo, ele diz: "Informações sobre a saúde, previdência, lazer e qualidade de vida, para poder aproveitar melhor seu tempo com coisas importantes e para não ficar numa vida muito restrita de dificuldades e doenças [...]" (Informação verbal)[12].

5.6 PERCEPÇÕES DOS IDOSOS SOBRE A CONFIRMAÇÃO DA VERACIDADE DAS INFORMAÇÕES QUE BUSCAM E DE QUE FORMA

Outro ponto que foi abordado na pesquisa foi com relação à veracidade das informações que eles buscam e de que forma são confirmadas. Pode-se notar que a maioria dos idosos respondeu que confirmam as informações conversando com outras pessoas e assistem a mais de um meio de comunicação. Segundo o relato do Entrevistado 10, que na percepção dele "Sim, conversando com outras pessoas, assistindo e ouvindo mais de um meio de comunicação" (Informação verbal)[13].

Por outro lado, o Entrevistado 04 não costuma confirmar todas as informações, apenas algumas, quando relata "Nem todas as informações a gente costuma verificar realmente, algumas sim, ver uma informação em um canal da tv, procura ver em outro canal, se ler um jornal, procura ler a mesma informação em outro jornal [...]" (Informação verbal)[14].

---

[10] Informação fornecida pelo Entrevistado 05 em 2016.
[11] Informação fornecida pelo Entrevistado 07 em 2016.
[12] Informação fornecida pelo Entrevistado 03 em 2016.
[13] Informação fornecida pelo Entrevistado 10 em 2016.
[14] Informação fornecida pelo Entrevistado 04 em 2016.

5.7 PERCEPÇÃO DOS IDOSOS SOBRE A QUALIDADE DAS INFORMAÇÔES QUE CHEGAM ATÉ OS IDOSOS PELOS MEIOS DE COMUNICAÇÃO

Sobre as informações que chegavam até eles através dos meios de comunicação (TV, rádio, revistas, internet), identificou-se que dos doze entrevistados, cinco acham que são de boa qualidade e cinco não consideram de boa qualidade e houve dois que consideram que às vezes são de boa qualidade.

Dessa forma pode citar o Entrevistado 11 que na percepção dele "São de boa qualidade sim, pois procuro informações de boa qualidade, notícias e jornais e não programas caricatos" (Informação verbal)[15]. Por outro lado o Entrevistado 02 acha que não são de boa qualidade informações que chegam até ele (a):

> Não, não acho que seja de boa qualidade não, porque nem todas as fontes fazem com que as informações tenham boa qualidade, tem informações que chegam incompletas e com dados diferentes de notícias já mostradas por outros jornais, por exemplo (Informação verbal)[16].

Percebe-se assim, que houve aqueles que acham de boa qualidade as informações e os que não acham e ainda aqueles como o Entrevistado 03 que acha que "às vezes, porque muitas das vezes também são mentirosas, depende muito da fonte, pois dependendo da fonte vai ter o interesse por trás" (Informação verbal)[17].

5.8 PERCEPÇÃO DOS IDOSOS SOBRE OS TIPOS DE PROGRAMAS QUE ACHAM INTERESSANTES NA TELEVISÃO E NO RÁDIO

Questionou-se ainda aos idosos quais os tipos de programas que acham interessantes na televisão e rádio, notou-se que na opinião da maioria deles foram citados os jornais como principal programa, houve os que mencionaram outros tipos como política, futebol, saúde, programas culturais e entretenimento. Com relação ao Rádio, pode-se observar que são programas religiosos e futebol os que despertam mais interesse nessa comunidade de usuários. Ainda teve aqueles que não costuma ouvir conforme o Entrevistado 10 "Na Televisão, os jornais, e não costumo ouvir rádio" (Informação verbal)[18].

---

[15] Informação fornecida pelo Entrevistado 11 em 2016.
[16] Informação fornecida pelo Entrevistado 02 em 2016.
[17] Informação fornecida pelo Entrevistado 03 em 2016.
[18] Informação fornecida pelo Entrevistado 10 em 2016.

5.9 PERCEPÇÃO DOS IDOSOS SOBRE A INFLUÊNCIA DA TELEVISÃO NO MODO DE PENSAR DAS PESSOAS

Outro ponto que foi abordado na pesquisa foi se os idosos achavam que a televisão influencia o modo de pensar das pessoas e por quê. Das doze pessoas entrevistadas dez consideram que influencia, sendo que duas não souberam responder. De acordo o Entrevistado 03:

> Demais, influencia porque eles já são direcionados para influenciar em algum sentido, tudo depende do interesse que têm por trás, as propagandas já são feitas de uma forma para fazerem a cabeça das pessoas, ou seja, influenciar, uma novela influencia, uma propaganda influencia e um comercial também influencia. E as pessoas que tem menos cultura, que são sem noção da realidade são mais influenciáveis (Informação verbal)[19].

Pode-se notar que a televisão influencia o modo de pensar das pessoas, em seus programas, propagandas e novelas. Assim, acabando influenciando indivíduos como diz Entrevistado 09 "Sim, influencia. Devido à baixa qualidade intelectual de grande parte da população, que por diversos motivos, não tiveram acesso a uma boa formação intelectual e não têm o senso crítico para discernir o certo ou o errado" (Informação verbal)[20].

5. 10 PERCEPÇÃO DOS IDOSOS SOBRE SUAS DIFICULDADES AO UTILIZAR A INTERNET

Foram perguntados aos entrevistados quais eram suas dificuldades no momento de utilizar a internet. Dentre os doze entrevistados onze afirmaram que tinham algum tipo de dificuldades ao utilizar a internet. Como pode ser observado no depoimento do Entrevistado 04: "A internet sempre traz algum tipo de dificuldade para as pessoas, mas se você está constantemente usando, você vai adquirindo uma maneira de se sair bem ao navegar" (Informação verbal)[21].

Como também pode ser observado que apenas o Entrevistado 05 disse que "não sabia usar a internet" (Informação verbal)[22].

Com isso, percebe-se que os idosos mesmo sentindo algum tipo de dificuldade não deixam de utilizar a internet para buscar mais informação e conhecimento.

---

[19] Informação fornecida pelo Entrevistado 03 em 2016.
[20] Informação fornecida pelo Entrevistado 09 em 2016.
[21] Informação fornecida pelo Entrevistado 04 em 2016.
[22] Informação fornecida pelo Entrevistado 05 em 2016.

5.11 PERCEPÇÃO DOS IDOSOS SOBRE COMO CONSEGUIR INFORMAÇÕES QUE PROCURA E SABER UTILIZAR MELHOR A INTERNET

Quando questionados se conseguiam as informações que procuravam na internet, nove responderam que sim, que realmente conseguiam tudo que procuravam, porém alguns disseram que já sabiam o suficiente, enquanto que os restantes afirmaram que gostariam de saber utilizar melhor a internet, um exemplo disso ocorre com Entrevistado 04 ao responder “Sim, eu já utilizo bem a internet, tudo o que eu preciso eu encontro” (Informação verbal)[23], já o Entrevistado 09 que diz:

> Quando acesso a Internet de forma geral consigo as informações, tipo as buscas no YouTube. Gostaria de saber utilizar melhor as redes sociais e também os sites dos diversos órgãos governamentais e de informações de Controle Social como, por exemplo, o da Educação, Saúde e Segurança (Informação verbal)[24].

Enquanto que apenas três disseram que não encontravam tudo o que estavam procurando, porém todos eles responderam que gostariam de saber utilizar melhor a internet. Como pode ser visto no relato do Entrevistado 02:

> Não consigo todas as informações que preciso quando busco pela internet, porque não sei ler bem, mas eu me esforço muito para conseguir, tem vezes que consigo e outras que não acessar da maneira que gostaria. Mas eu gostaria de saber usar mais a internet (Informação verbal)[25].

Pode-se constar que os idosos em sua maioria consegue encontrar todas as informações que procuram, mesmo assim gostariam de saber utilizar melhor esse recurso informacional.

5.12 PERCEPÇÃO DOS IDOSOS SOBRE COMO A INTERNET FAZ DIFERENÇA NA HORA DE OBTER INFORMAÇÃO E POR QUE

Das doze pessoas que foram abordadas para saber se a internet fazia alguma diferença na hora de obter informações e justificar o motivo de suas respostas, onze delas responderam que sim e entre suas justificativas afirmaram que era porque tudo o que se procura se encontra na internet, por exemplo, pode ser usado o caso do Entrevistado 02, quando diz:

---

[23] Informação fornecida pelo Entrevistado 04 em 2016.
[24] Informação fornecida pelo Entrevistado 09 em 2016.
[25] Informação fornecida pelo Entrevistado 02 em 2016.

> Eu acho que sim, porque na internet tem tudo: Se você colocar a palavra 'caneta' vai aparecer um mundo de informações sobre ela; quando nasce uma criança você também posta na internet; quando tira uma foto posta também, em fim tudo hoje que você quer ver ou saber, é só procurar na internet que vai encontrar (Informação verbal)[26].

Enquanto que em uma das entrevistas, como é o caso do Entrevistado 07, em que fala "No meu caso não faz diferença, não utilizo este recurso" (Informação verbal)[27].

Através disso pode-se observar que a maioria dos entrevistados considera que a internet faz realmente diferença quando vão buscar por informações de seus interesses, não importando quais sejam.

6 CONCLUSÃO

Neste trabalho abordou-se o comportamento dos idosos referente ao uso dos meios de comunicação com a finalidade de adquirir informações. Considerou-se relevante para a compreensão e aprofundamento do tema, sobretudo, nos estimulou a observar e entender um pouco mais sobre o comportamento informacional dos idosos.

No primeiro momento da pesquisa quantitativa, percebe-se que os meios de comunicação mais utilizados pelos idosos são a Televisão e o Rádio e com relação à era digital, 77% dos pesquisados possuem dificuldades em obter informações a partir da Internet. Notando-se assim, que eles ainda não conseguiram acompanhar o ritmo da evolução digital para busca de informações, mas mesmo com essa deficiência eles não deixam de interagir e se comunicar, visto que 78% sempre usam os meios de comunicação para esse fim.

No segundo momento, no estudo qualitativo, percebe-se que todos idosos entendem, de uma forma geral, a necessidade das pessoas estarem bem informadas, utilizando todos os meios que são disponibilizados, como exemplo, jornais, TV, redes sociais, ou seja, os diversos meios de comunicação.

Com as entrevistas detectou-se que os idosos consideram importante o Estatuto do Idoso e que o mesmo os beneficia por assegurar direitos antes desrespeitados. Porém, os entrevistados disseram que o resultado dessa lei não é maior porque a maioria das pessoas a desconhecem, e por isso, os direitos dos mais velhos e os deveres das outras pessoas perante eles não são colocados em prática frequentemente.

[26] Informação fornecida pelo Entrevistado 02 em 2016.
[27] Informação fornecida pelo Entrevistado 07 em 2016.

Além disso, para eles uma pessoa bem informada deve ser capaz de conversar sobre qualquer tipo de assunto, e para isso ela tem que possuir conhecimentos sobre temas de cunho econômico, político e social.

Notou-se ainda, que a qualidade das informações que chegam até os idosos pelos meios de comunicação sofreu uma divisão entre as opiniões, pois teve aqueles que consideraram que são de boa qualidade e outros consideraram que não, e uma pequena parcela consideraram que às vezes as informações que chegam até a eles possuem qualidade.

Pode-se notar ainda que os tipos de programas que os idosos acham interessantes na televisão são os jornais e no rádio são os programas referentes à religião e futebol. Constatou-se ainda que na percepção da maioria dos pesquisados a televisão influencia no modo de pensar das pessoas, seja em seus programas, propagandas e novelas, entre outros.

Para os entrevistados a interação com outras pessoas, participando de cursos, interagindo nas redes sociais e ter vida social ativa é de suma importância para eles se manterem bem informados. Eles também consideram como informações importantes as relacionadas à política, saúde e notícias de uma forma geral. A maioria dos idosos procura confirmar a veracidade das informações conversando com outras pessoas e tendo acesso a mais de um meio de comunicação.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Um mapa dos estudos de usuários da informação no Brasil. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 15, n. 1, p.11-26, 25 jun. 2009. Disponível em: <http://seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/view/9317/5802>. Acesso em: 20 out. 2016.

ARREVABENI, Monica Costa. **Inclusão digital de idosos:** relatos e reflexões. 2011. 167 f. Dissertação (Mestrado em Educação) – Centro de Educação, Universidade Federal do Espírito Santo, 2011. Disponível em:< http://repositorio.ufes.br/bitstream/10/2286/1/tese_5606_Monica_Costa_Arrevabeni.pdf> Acesso em: 25 mar. 2017.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

BRASIL (Estado). **Lei nº 10741**, de 01 de outubro de 2003. Dispõe sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providências. Brasília, DF, 01 out. 2003. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/CCivil_03/leis/2003/L10.741.htm>. Acesso em: 20 out. 2016.

BRASIL, Secretaria Especial de Direitos Humanos Ministério da Justiça e Cidadania. **Pessoa Idosa:** dados estatísticos. Disponível em:< http://www.sdh.gov.br/assuntos/pessoa-idosa/dados-estatisticos/dados-sobre-o-envelhecimento-no-brasil> Acesso em: 23 mar. 2017.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. Ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GUIMARÃES, Paulo Ricardo Bittencourt. **Métodos Quantitativos Estatísticos**. Curitiba: IESDE Brasil S.A., 2008.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Coordenação de População e Indicadores Sociais. **Síntese de indicadores sociais:** uma análise das condições de vida da população brasileira: 2016. Rio de Janeiro: IBGE, 2016. Disponível em: < http://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv98965.pdf> Acesso em: 21 mar. 2017.

KACHAR, Vitória. **Terceira idade e informática:** aprender revelando potencialidades. São Paulo: Cortez, 2003.

KATAHASHI, Tadao. **Sociedade da Informação no Brasil:** Livro Verde. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000. Disponível em: < https://www.governoeletronico.gov.br/documentos-e-arquivos/livroverde.pdf> Acesso em: 23 mar. 2017.

SILVA, Edna Lúcia da; MENEZES, Estera Muszkat. **Metodologia da Pesquisa e Elaboração de Dissertação.** 4. ed. rev. atual. Florianópolis: UFSC, 2005.

VECHIATO, Fernando Luiz. **Repositório digital como ambiente de inclusão digital e social para usuários idosos.** 2010. 183f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2010. Disponível em: <https://repositorio.unesp.br/bitstream/handle/11449/93616/vechiato_fl_me_mar.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Acesso em: 25 mar. 2017.

ARTIGO

SOBRE OS AUTORES

Vagner Ivan de Alencar Gomes
Bacharel em turismo pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN).
Graduando em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN).
E-mail: vagnerivan@live.com

Silvana Souza da Silva
Tecnóloga em Recursos Humanos pela Universidade Potiguar (UNP).
Graduanda em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN).
E-mail: silvana.ufrn@hotmail.com

Solange Gomes Toscano de Oliveira
Graduanda em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN).
E-mail: sol.gto@gmail.com

Claudia Cristina Oliveira de Lima Barbosa
Bacharel em Ciências contábeis pela Faculdade de Ciências, Cultura e extensão do Rio Grande do Norte (FACEX).
Graduanda em Biblioteconomia da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN).
E-mail: clachrys@yahoo.com.br

Pedro Alves Barbosa Neto
Doutor em Ciência da Informação pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG).
E-mail: pedrocorone@hotmail.com

Recebido em: 06/03/2017; **Revisado em:** 03/04/2017; **Aceito em:** 08/05/2017.

Como citar este artigo

GOMES, Vagner Ivan de Alencar; SILVA, Silvana Souza da; OLIVEIRA, Solange Gomes Toscano de; BARBOSA, Claudia Cristina Oliveira de Lima; BARBOSA NETO, Pedro Alves. Comportamento informacional dos idosos através dos meios de comunicação. **Informação em Pauta,** Fortaleza, v. 2, número especial, p. 8-28, out. 2017.

ARTIGO

NECESSIDADES INFORMACIONAIS DE IDOSOS EM BIBLIOTECAS COMUNITÁRIAS: estudo realizado em uma biblioteca no município de Fortaleza, Ceará

INFORMATION NEEDS OF ELDERLY IN LIBRARIES COMMUNITIES: a study carried out in a library in the municipality of Fortaleza, Ceará

Ana Pricila Celedônio da Silva
UFC
Maria de Fátima Oliveira Costa
UFC
Lídia Eugenia Cavalcante
UFC

RESUMO

Apresenta estudo acerca das necessidades informacionais de idosos em contextos locais, tendo como objeto de estudo um grupo de idosos moradores do entorno da Biblioteca Comunitária Criança Feliz, localizada no Bairro Jardim Iracema, na cidade de Fortaleza, Ceará. Foram realizadas discussões teóricas acerca das temáticas: biblioteca comunitária, necessidades informacionais e, ainda, sobre idosos. No que tange à metodologia, a pesquisa possui abordagem qualitativa, exploratória e descritiva. Dentre os instrumentos de coleta de dados utilizados, valeu-se da entrevista semiestruturada e da pesquisa participativa, por meio da realização de roda de conversa e dinâmicas com os idosos. Para análise dos dados, utilizou-se a análise de conteúdo e o modelo Everyday Life Information Seeking (ELIS) concebido por Savolainen (1995). O estudo revelou que as necessidades informacionais do grupo estudado estão relacionadas principalmente às questões do cotidiano, como transportes e saúde. Constatou-se, ainda, a necessidade de que a biblioteca, lócus desta pesquisa, realize estudos de usuários com periodicidade que contemplem todos os públicos pertencentes à comunidade, inclusive os idosos, para assim atuar de forma inclusiva e democrática.

Palavras-chave: Biblioteca Comunitária. Necessidades de Informação. Necessidades Informacionais de Idosos. Biblioteca Comunitária Criança Feliz.

ABSTRACT

It presents a study about the informational needs of the elderly in local contexts, with the object of study being a group of elderly people living near the Biblioteca ComunitáriaCriança Feliz, located in Jardim Iracema neighborhood, in the city of Fortaleza, Ceará. Theoretical discussions about the themes were: community library, informational needs and, also, about the elderly. Regarding the methodology, the research has a qualitative, exploratory and descriptive approach. Among the data collection instruments used, we used the semi-structured interview and the participatory research, by means of a conversation wheel and dynamics with the elderly. To analyze the data, we used the content analysis and the Everyday Life Information Seeking (ELIS) model conceived by Savolainen (1995). The study revealed that the informational needs of the group studied are mainly related to everyday issues such as transportation and health. It was also verified the need for the library, locus of this research, to carry out studies of users with periodicity that contemplate all the public belonging to the community, including the elderly, in order to act in an inclusive and democratic way.

Keywords: Community Library. Information Needs. Information Needs of the elderly. Community library Criança Feliz.

1 INTRODUÇÃO

As bibliotecas comunitárias têm tido papel singular no que se refere à democratização do acesso à leitura e à informação em contextos locais no Brasil. Esses espaços são oriundos de inciativas populares, localizadas em zonas periféricas ou rurais que, de modo geral, encontram-se distantes das bibliotecas públicas estaduais e municipais ou de outros equipamentos públicos e culturais mantidos pelo governo. Surgem, em muitos casos, justamente do desejo dessas comunidades de terem acesso à biblioteca, à leitura, ao livro e à informação.

Para que a biblioteca comunitária possa cumprir seu objetivo de democratizar o acesso à informação, no local onde está inserida, torna-se imperativo conhecer as necessidades informacionais dos indivíduos da comunidade, incluindo os diversos grupos que fazem parte da mesma, como por exemplo, os grupos da terceira idade.

Na literatura da área foram localizados muitos trabalhos voltados para estudos de usuários em que suas temáticas concentram-se nas necessidades informacionais de um determinado grupo. Entretanto, no âmbito dos estudos das bibliotecas comunitárias, pesquisas sobre necessidades informacionais são, ainda, escassas.

No presente estudo, a preocupação recai sobre as necessidades informacionais de idosos em contextos locais e sobre como as bibliotecas comunitárias têm se portado em relação a esse público. Nesse sentido, a pesquisa teve como objetivo: identificar as necessidades de informação de um grupo de idosos, moradores do entorno da Biblioteca Comunitária Criança Feliz (BCCF), localizada no bairro Jardim Iracema, na cidade de Fortaleza, Ceará.

As necessidades informacionais da população idosa encontram-se ligadas a diversas possibilidades, especialmente relacionadas ao cotidiano, vida profissional, lazer e saúde, dentre outras. Todavia, neste estudo, dá-se ênfase às demandas de informação dos idosos com relação ao seu contexto cotidiano e, para isso, se recorreu ao modelo Everyday Life Information Seeking (ELIS) concebido por Savolainen (1995).

2 BIBLIOTECA COMUNITÁRIA: conceito e características

A biblioteca comunitária possui características que a diferenciam de outros tipos de biblioteca. Essas singularidades são identificadas por Machado (2008) como: a *forma*

de constituição, visto que são formadas e criadas pela comunidade a que pertencem; *o combate conjunto à exclusão informacional* como forma de possibilitar a igualdade e justiça social; o processo de *articulação dos indivíduos da comunidade*; a *localização dentro de uma comunidade*; e o fato de *não estarem ligadas diretamente a órgãos governamentais*.

Machado (2008, p.64) sintetiza essas características ao definir a biblioteca comunitária como:

> Um projeto social que tem por objetivo estabelecer-se como uma entidade autônoma, sem vínculo direto com instituições governamentais, articuladas com as instâncias públicas e privadas locais, liderados por um grupo organizado de pessoas, com o objetivo comum de ampliar o acesso da comunidade à informação, a leitura e ao livro, com vistas a sua emancipação social.

Assim, podem-se observar como características intrínsecas e indissociáveis da biblioteca comunitária, a gestão autônoma e participativa e a democratização do acesso à leitura e à informação. Esses espaços, segundo Alves, Salcedo e Correa (2016, p.41), são "[...] uma expressão nítida desse processo que busca por meio da leitura e ação cultural fomentar a educação dos moradores da região como forma de incluí-los no espaço social e oferecer a oportunidade de estabelecimento de sua cidadania. "

É possível ver imbricada à concepção e aos objetivos que regem a biblioteca comunitária uma forte função social, e a busca pela inclusão informacional reafirma essa função. A biblioteca comunitária, quando torna-se efetiva nessa busca, pode contribuir junto à comunidade na qual está inserida, em diversos aspectos, como no auxílio à tomada de decisões relativas a solução de problemas do cotidiano; na colaboração informacional à implantação de pequenos negócios; no fortalecimento de associações, sindicatos e cooperativas; ajudando a resolver problemas jurídicos etc. de modo a contribuir com o desenvolvimento local e a qualidade de vida das pessoas (CAVALCANTE, 2014).

Os tipos de serviços oferecidos nesses espaços estão muitas vezes ligados a ações de fomento à leitura e atividades culturais. Machado (2008) identifica algumas atividades realizadas no âmbito dessas bibliotecas, sendo elas: a mediação de leitura, saraus literários, cursos de capacitação e aperfeiçoamento, palestras, seminários,

concursos de poesia, oficinas de artesanatos, além de serviços como empréstimo de livros, acesso à internet e pesquisa local.

No que se refere aos usuários, Machado (2008) indica que, em geral, as bibliotecas comunitárias se mobilizam em esforço conjunto para atender às necessidades educacionais e culturais da comunidade, o que envolve, então, crianças, jovens, adultos e idosos. Entretanto, a autora chama a atenção que, em alguns casos, essas bibliotecas podem desenvolver atividades focadas em um grupo específico, como crianças ou idosos, devido a alguma particularidade da comunidade.

Para ir ao encontro das necessidades educacionais e culturais da comunidade, torna-se necessário conhecer o que a comunidade como um todo (independente do ciclo de vida em que seus indivíduos se encontram), necessita em termos de informação. Além disso, é preciso ter em perspectiva que os fluxos informacionais presentes nesses contextos podem possuir características bastante distintas, pois é importante ter em mente que "pensar as demandas informacionais das comunidades locais é aferir a elas novas formas de mediação. " (CAVALCANTE, 2014, p. 261).

Um ponto a se destacar sobre os usuários de bibliotecas comunitárias é que estes são "[...] tão híbridos em suas demandas quanto às informações que desejam receber e às muitas que podem produzir sobre seus contextos, memórias e identidades comunitárias." (CAVALCANTE, 2014, p. 262). Ou seja, diferente de outros tipos de bibliotecas, as necessidades e demandas desses usuários poderão ser bastante diversas, podendo ir desde questões educacionais, como respostas para uma tarefa escolar, como ao atendimento de demandas mais complexas e do cotidiano relacionadas a saúde, trabalho, lazer, etc.

O caráter autônomo proporcionado pela gestão participativa comunitária desses espaços informacionais, que é uma das principais características dessas bibliotecas, auxilia e a torna mais livre para seguir esse processo dialógico. Diferente de bibliotecas ligadas a órgãos governamentais, por exemplo, a biblioteca pública, as comunitárias possuem a liberdade de seguir um projeto político social criado de forma dinâmica e construído levando-se em consideração o seu contexto social e as necessidades de seus indivíduos.

Sob essas circunstâncias, entende-se que os estudos de usuários em contextos como o das bibliotecas comunitárias são imprescindíveis para que alcancem seu objetivo

de inclusão, ressaltando que esses estudos contemplem também os grupos de terceira idade.

3 AS NECESSIDADES INFORMACIONAIS E OS IDOSOS

Definir o que seria necessidade parece ser uma tarefa bastante complexa, visto que o seu significado evoca diversos entendimentos. Porém, se acrescentarmos o termo informacional, adotamos assim uma especificação do tipo de necessidade a qual nos referimos, esclarecendo e delimitando a perspectiva que pretendemos estudar.

Cunha, Amaral e Dantas (2015) iniciam sua obra acerca dos estudos de usuários da informação, refletindo que a informação faz parte do cotidiano de todas as pessoas. Ela é necessária quando precisamos nos locomover, fazer compras, tomar uma decisão nos ambientes de trabalho, de negócio, etc., ou seja, necessitamos de informação a todo momento. Os autores, alertam, entretanto, que é certo que os indivíduos precisam de informação, "[...] mas, cada ser humano é um universo único e vive de modo diverso o seu ciclo de vida. Em cada idade, em cada profissão, em cada momento, as pessoas podem precisar de informações diferentes. "

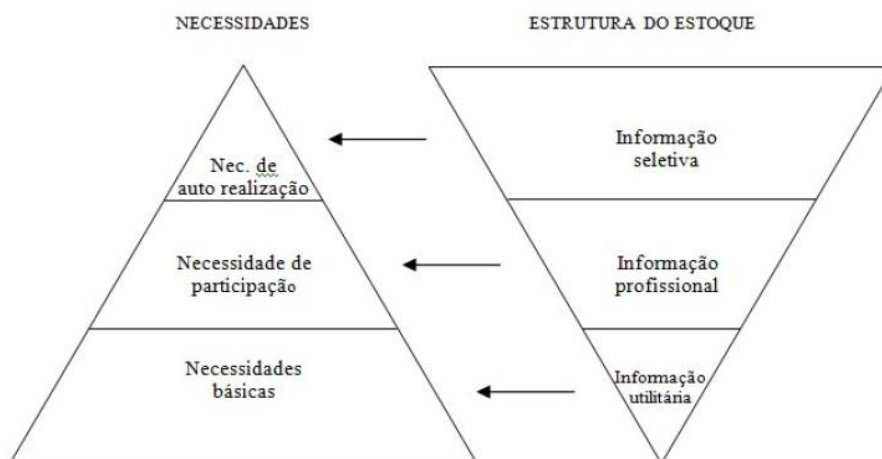
Para Figueiredo (1994) as necessidades informacionais podem ser compreendidas de duas maneiras, uma em função do conhecimento, que seria a necessidade que resulta do desejo de saber. E a necessidade de informação em função da ação, que pode ser entendida como a necessidade para a realização de atividades humanas, profissionais e pessoais.

Le Coadic (2004) apresenta algumas tipologias de necessidades de informação, as quais o autor divide em função*: do conhecimento*, que se origina no desejo de saber; *da ação*, que surge devido a necessidades de ordem materiais, profissionais, de necessidades básicas, como comer, dormir, dentre outras; *de necessidade humana*, quando a informação é necessária para satisfazer uma necessidade específica; *dos desejos*, aquilo que o indivíduo gostaria de ter, podendo ou não estar relacionada às suas necessidades; *das demandas*, aquilo que o indivíduo expressa e pede, o que indica que o uso daquilo que está a exigir; e *do uso*, aquilo que o indivíduos utiliza no tocante a informação.

A Pirâmide das Necessidades (Figura 1) desenvolvida por Barreto (2002), inspirada pela pirâmide das necessidades humanas e comportamentos desenvolvida por

Maslow, representa os níveis de necessidades informacionais dos indivíduos e o tipo de informação necessária em cada nível. Observa-se na figura abaixo, a existência de duas pirâmides, na primeira delas, encontra-se os três níveis de necessidades informacionais, onde cada nível representa um estágio das necessidades informacionais, e a passagem para cada nível ocorre apenas quando as demandas do estágio forem alcançadas. Na base da pirâmide, estariam as necessidades básicas, como alimentação, moradia, saúde e educação, e esse primeiro estágio, demanda informações do tipo utilitária. No segundo nível da pirâmide, encontram-se as necessidades dos indivíduos de participação e a permanência destes nos grupos que participam, como no trabalho ou na comunidade. Nesse nível, são necessárias informações ligadas ao âmbito profissional, por exemplo. No topo da pirâmide, depois de passar pelos dois primeiros níveis, seriam necessárias informações que conduza a reflexão, a realização pessoal e ao sucesso profissional, demandando nesse último estágio, informações do tipo seletivas. Barreto (2002, p. 5-6), comenta sobre os tipos de necessidades e os seus respectivos tipos de informação que,

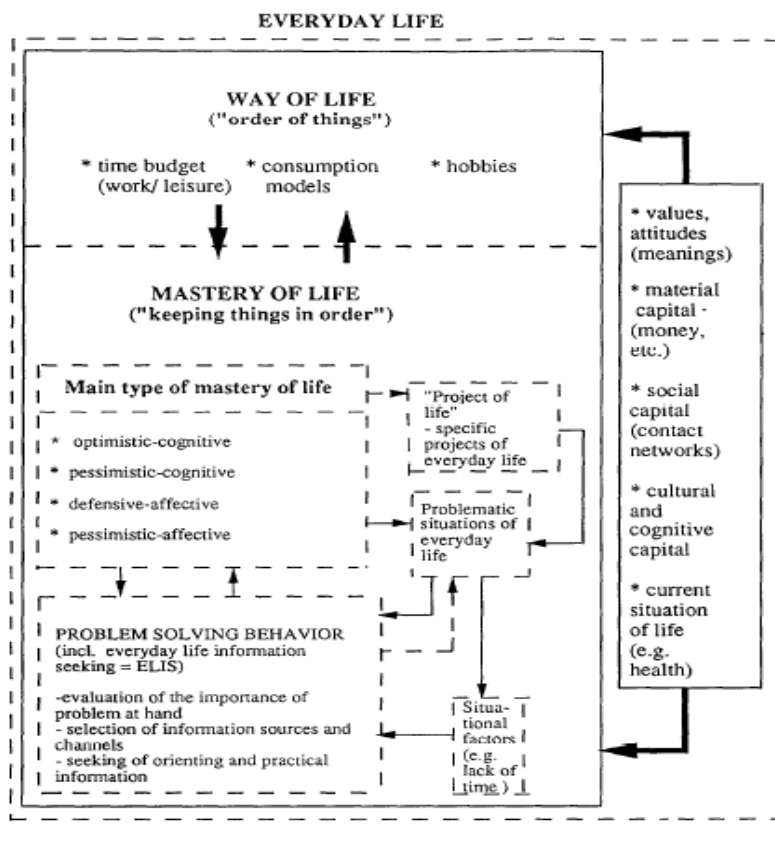
> A oferta de informação, ou seja, a estrutura dos estoques, relaciona-se à demanda como uma pirâmide invertida, inversamente proporcional, em termos quantitativos e qualitativos às posições da informação demandada, configurando situações de racionamento e excedente de informação nos seus extremos.

Figura 1 – As necessidades informacionais e os estoques de informação

Fonte: Barreto (2002, p. 6).

Outra perspectiva acerca das necessidades informacionais é proposta por Savolainen (1995), onde esse autor apresenta as necessidades e buscas informacionais a

partir do contexto cotidiano, da vida diária. Em seu modelo *Everyday Life Information Seeking* (ELIS), o autor dá ênfase à busca pela informação que acontece no dia a dia, que é referente ao lazer, saúde, convívio social e locomoção, dentre outros aspectos. Se relacionarmos à Pirâmide de Barreto (2002), poderíamos dizer que o tipo de informação a qual Savolainen (1995) se refere seriam aquelas contidas na base, as necessidades básicas que requerem informações do tipo utilitária. Segundo Savolainen (1995), os estudos acerca deste tipo de necessidade informacional são muitas vezes ofuscados por estudos voltados a informação para a área científica, profissional e de negócios. O modelo de Savolainen (1995) pode ser visto na Figura 2.

No modelo de Savolainen (1995) são evidenciadas questões como ocupação do tempo e vida diária, situações problemáticas relacionadas ao dia a dia dos indivíduos, e o comportamento destes para solução desses problemas. O autor apresenta ainda, os fatores situacionais que podem vir a influenciar nesses momentos, como o capital financeiro, social, educacional e cultural dos indivíduos.

Figura 2 - Modelo *Everyday Life Information Seeking* (ELIS)

Fonte: Savolainen (1995).

Diante dessas reflexões, como a população idosa se insere nesses estudos acerca das necessidades informacionais? Será que o ciclo de vida em que os mesmos se encontram influencia na forma como precisam de informação? Pires e Barreira (2015, p. 34) afirmam que em relação "à população idosa, as demandas de informação geralmente estão relacionadas à obtenção de novos saberes e da necessidade de usar a informação para realizar atividades do seu cotidiano." Os autores refletem ainda que,

> Torna-se importante destacar que o grupo social dos idosos, se encontra diante de várias demandas informacionais no seu cotidiano, que nem sempre são supridas, apesar de serem reconhecidas e que precisam de informação para a solução de problemas de ordem pessoal, do conhecimento, de lazer, saúde e voltadas para a sua interação social. (2015, p. 34).

Nessa mesma perspectiva, Costa e Silva (2011) discutem a importância de se perceber que os grupos da terceira idade possuem demandas informacionais ligadas a diversos contextos, e que é imperativo possibilitar à população idosa o acesso à informação, para que possa estar apta a exercer sua cidadania de forma autônoma.

Com a aprovação do Estatuto do Idoso, em 2003, um novo olhar é dado com relação a este grupo, que passa a ser visto como sujeito de direitos. Entretanto, os preconceitos acerca do envelhecimento são ainda bastante presente em nossa sociedade. Segundo Whitaker (2007, p. 180),

> A sociedade precisa ser educada para compreender o envelhecimento sobre esse novo prisma. Está na hora de repensar as atitudes que infantilizam o idoso e o assistencialismo, que, principalmente nas camadas exploradas, trata-o como indigente, transformando em esmola, ou favor, as poucas políticas públicas que amenizam essa fase da existência, em relação às quais se configuram direitos humanos estabelecidos como direitos sociais.

Lucca e Vitorino (2015, p. 7) observam que, por muito tempo "[...] o período da velhice foi marcado pela decadência e incapacidade, porém atualmente percebemos que esta camada da população tem conquistado qualidade de vida. " Os autores afirmam ainda que a denominação "idoso" tem sido rejeitada por esse grupo, pois a mesma é muitas vezes carregada de significados que remetem a um sentido negativo. Segundo os autores, a expressão "terceira idade" surge como reflexo de um desejo desses sujeitos de serem vistos como indivíduos ativos, e que estão inseridos também em diversos círculos e atividades sociais.

Os idosos, assim como os demais cidadãos brasileiros, devem estar contemplados nas políticas de acesso e inclusão educacional, informacional e digital. Porém, o planejamento dessas ações muitas vezes segue formatos e padrões que desconsideram fatores importantes como aspectos culturais, sociais e os interesses e necessidades informacionais desses indivíduos.

Portanto, ao pensar as necessidades informacionais de indivíduos que se encontram na chamada terceira idade, devemos levar em consideração que é necessário evitar os estereótipos que envolvem esses grupos, que assim como os demais usuários da informação, suas necessidades informacionais podem estar relacionadas, além do quesito idade, também aos contextos e dinâmicas sociais nos quais estes indivíduos estão envolvidos.

4 PERCURSOS METODOLÓGICOS

Os percursos metodológicos deste estudo tiveram como base a abordagem qualitativa, tendo em vista uma reflexão crítica acerca da temática que envolve os estudos das necessidades informacionais, como também pela intenção de uma análise aprofundada do objeto de estudo.

Combinamos a utilização de dois tipos de pesquisa, a exploratória e a descritiva, haja vista o imperativo de explorar conteúdos relacionados à temática aqui estudada e pelo estudo das características de um grupo. Segundo Gil (2008, p. 44), as pesquisas descritivas "juntamente com as pesquisas exploratórias, são as que habilmente realizam os pesquisadores sociais preocupados com a atuação prática. "

Para coletar os dados necessários à pesquisa utilizamos dois instrumentos de coleta de dados, o primeiro deles foi a entrevista do tipo semiestruturada, destinada à gestora da biblioteca. As questões norteadoras da entrevista foram relacionadas principalmente a aspectos como: o contexto histórico da unidade de informação, seus serviços e, a caracterização do público que frequenta a biblioteca.

O segundo instrumento foi a pesquisa participativa através de roda de conversa e dinâmicas. Este estudo de grupo aconteceu por meio de um encontro realizado na biblioteca pesquisada, que contou com a participação de sete (7) idosos, moradores do entorno da BCCF. Segundo Murani et al (2008, p. 114) "[...] a utilização desse tipo de técnica é bastante adequada à abordagem de grupos sociais atingidos coletivamente por

fatos ou situações específicas.” De acordo com os autores, oficinas, dinâmicas, workshops, são exemplos de alguns tipos de estudos de grupos.

O planejamento, divulgação e aplicação dos instrumentos de coleta de dados ocorreram no intervalo de tempo correspondente a um mês, envolvendo os meses de outubro e novembro de 2016.

Tendo em vista os pressupostos da abordagem qualitativa, recorremos a técnica da análise de conteúdo, para analisar os dados coletados na entrevista e na atividade realizada na BCCF. Nessa metodologia de análise, deve-se ter por base uma definição precisa dos objetivos da pesquisa realizada. Umas das técnicas mais utilizadas na análise de conteúdo é a categorização, a qual se encontra entre as possibilidades “[...] mais rápida e eficaz, sempre que se aplique a conteúdos diretos (manifestos) e simples.” (RICHARDSON,1985, p. 243).

Como forma de analisar e apresentar a interpretação dos dados, utilizamos como categorias as etapas do modelo Everyday Life Information Seeking (ELIS), concebido por Savolainen (1995). As categorias observadas no modelo foram: ocupação do tempo e vida diária, situações problemáticas, comportamento para solução dos problemas e os fatores situacionais.

4.1 O LÓCUS DA PESQUISA: comunidade e biblioteca

O lócus de realização do estudo foi a Biblioteca Comunitária Criança Feliz (BCCF), localizada no bairro Jardim Iracema, na cidade de Fortaleza-CE. De acordo com o Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará (IPECE), o bairro onde está situada a biblioteca possui aproximadamente 23.184 habitantes, onde 7% destes são de pessoas acima dos sessenta e cinco anos de idade (IPECE, 2012).

A BCCF foi criada no ano de 1994, estando articulada ao Projeto Criança Feliz (PROCIF), do bairro Jardim Iracema e também à Rede de Bibliotecas do Polo de Leitura Jangada Literária, criada em 2012. O principal objetivo da BCCF é a democratização do acesso ao livro, à leitura e à informação. Nesse intuito, a biblioteca oferece serviços de empréstimos, mediações de leitura e, ainda, atividades externas à biblioteca, como: o projeto Quero mais Leitura, o Pé na Rua, o Projeto Comu-Lê e o Projeto Quintais com Letrinhas.

Segundo informações fornecidas pela gestão da biblioteca, estão cadastrados cerca de 1070 usuários, com idade entre cinco e setenta anos. A maior parte do público que costuma frequentar e realizar empréstimo na biblioteca são as crianças e os adolescentes. Em relação ao público idoso, observa-se que a frequência ainda é considerada baixa.

5 INTERPRETAÇÃO DOS DADOS COLETADOS

De posse das informações colhidas junto a gestão da biblioteca e guiados pelo objetivo de conhecer as necessidades informacionais dos idosos do entorno da BCCF, organizamos e realizamos de forma conjunta a equipe gestora da instituição, a atividade intitulada "Café com Leitura e Afeto". A atividade contou com momentos de mediação de leitura, roda de conversa e dinâmicas.

Durante a roda de conversa, buscamos, dentre outros aspectos, identificar em que áreas da vida dos participantes, eles mais necessitam de informação. Solicitamos que apresentassem exemplos de situações em que necessitaram de informação e como costumam fazer para se informar. A maioria disse precisar de informações relacionadas a saúde e para coisas específicas do cotidiano, como informações sobre locomoção e transportes. Com relação a como eles fazem para se informar, alguns disseram que quando necessitam de informação, perguntam às pessoas da família, outros que assistem televisão, ouvem rádio ou procuram em algum livro.

Na dinâmica realizada, podemos identificar gostos e interesses dos participantes, no intuito de compreender como a BCCF poderia trabalhar para realizar atividades e serviços que atraiam o público idoso para a biblioteca. Nesse momento, foi possível compreender que os principais interesses dos indivíduos do grupo envolvem atividades com seus familiares, de cunho cultural e de leitura, e a participação em atividades do Projeto Criança Feliz, como cursos de capacitação e atividades de grupo.

Os dados coletados nessa atividade em grupo nos possibilitaram perceber os diversos aspectos envolvidos nas necessidades informacionais do grupo estudado. Para analisar essas necessidades, seguimos os pontos estabelecidos no modelo de Savolainen (1995), por meio dos quais identificamos quatro principais categorias de análise, relacionadas a ocupação do tempo no cotidiano, situações problemáticas nas quais os mesmos necessitaram de informação e de que forma solucionaram esses problemas, e

ainda fatores que podem ter influenciado nesses processos. Logo a seguir, apresentamos as categorias identificadas por meio da pesquisa.

Categoria 1 - Ocupação do tempo e vida diária

Acerca desse aspecto, identificamos que a maioria dos participantes da pesquisa não possui ocupação profissional ou uma ocupação fixa de tempo referente ao trabalho. Quanto ao cotidiano, compreendemos que os mesmos possuem atividades ligadas principalmente ao ambiente familiar, e que alguns também costumam participar de cursos e grupos de convivência do PROCIF. Muitos assumem também a responsabilidade de cuidar dos netos, enquanto os pais das crianças encontram-se no trabalho, outros dizem que assumem essa função em tempo integral, estes, se autodenominam muitas vezes como pais desses netos.

Categoria 2 - Situações Problemáticas

No que se refere às situações-problemas apresentadas pelos participantes, os mesmos recordaram situações ligadas à necessidade de informação para locomoção, assim como outras ligadas a questões de saúde, como informações sobre medicamentos, procedimentos médicos, dentre outros. Analisando, podemos inferir que o tipo de informação necessária para o grupo em estudo seriam aquelas voltadas para as necessidades básicas, que se encontram na base da Pirâmide de Barreto (2002), correspondendo, segundo o autor, às informações de tipo utilitária.

Categoria 3 - Comportamento para solução dos problemas

Para solucionar os problemas, podemos identificar pela fala dos participantes e das situações colocadas pelos mesmos, que a forma com que buscam se informar é principalmente por meio de outras pessoas. A principal fonte de informação dos mesmos é pelo diálogo com familiares, conhecidos ou pessoas ao seu redor. Entretanto, podemos perceber o papel da televisão, rádio e livro sendo citados por eles como formas de buscar e ter acesso à informação. Esse aspecto nos faz lembrar a reflexão de Cavalcante (2014), de que a forma como o fluxo informacional acontece em contextos

locais é diferente, muitas vezes, dos fluxos de outros âmbitos, como por exemplo, o científico. Em contextos locais, a informação poderá estar imbricada em todo um contexto dialógico, ela acontece também pelas trocas e interações cotidianas entre seus moradores.

Categoria 4 - Fatores situacionais

Identificamos, ainda, alguns fatores que podem influenciar nas necessidades informacionais e formas de busca da informação dos participantes do estudo. O primeiro deles é o contexto social, a realidade em que vivem oferece muitas barreiras informacionais para estes indivíduos. Por outro lado, podem também possibilitar diálogos informacionais que oferecem também possibilidades de acesso à informação. Evidenciamos a autoestima como outro fator, visto que percebemos na fala dos participantes, que eles, muitas vezes, acreditaram que não conseguiriam aprender a utilizar um dispositivo móvel ou a internet, por exemplo, porque, segundo os mesmos, isto não estaria dentro de suas habilidades. Outro aspecto identificado na atividade foi a barreira relacionada com a questão educacional. O fator da falta de tempo foi colocado por um dos participantes. A rotina muitas vezes atribulada de cuidar dos netos e da família exige tempo e dedicação, o que faz com que não tenham tempo para atividades como leitura e lazer. O poder aquisitivo influencia também nesse processo, por exemplo, um dos participantes do estudo afirma que se tivesse condições financeiras poderia comprar dispositivos tecnológicos, como celular e computador para utilizá-lo quando precisasse de informação.

Na tabela a seguir pode ser vista uma síntese dos resultados obtidos, segundo os pontos do modelo de Savolainen (1995).

Quadro 1 – Análise das necessidades e fluxos informacionais segundo o modelo ELIS de Savolainen (1995)

Ocupação do Tempo e Cotidiano	Situações problemáticas
Sem ocupação fixa profissional; Participação em cursos e grupos do PROCIF Atividade relacionadas a família	Locomoção (localização, ônibus) Saúde (medicamentos, consultas e exames médicos) Outras situações cotidianas
Comportamento para solução dos problemas	**Fatores Situacionais**
Busca de informação com outras pessoas, como familiares, amigos, vizinhos etc. Assistir televisão, ouvir rádio, ler livros	Fator Socioeconômico Autoestima Educação Tempo

Fonte: dados da pesquisa.

Pelo exposto, podemos compreender que as necessidades informacionais do grupo de idosos estudado partem principalmente do cotidiano dos mesmos. Esses indivíduos precisam, sobretudo, de informação para resolver questões do dia a dia, ou seja, informação do tipo utilitária. Vimos que no cotidiano desses indivíduos existem fatores e barreiras que podem dificultar o acesso à informação. Entretanto, essas barreiras são superadas muitas vezes pelos diálogos possibilitados pela comunidade, família e ações desenvolvidas por projetos sociais como o PROCIF.

Considerando esses aspectos, é necessário que a BCCF busque contemplar esse público da comunidade em seus serviços e produtos oferecidos. O caminho para que isto ocorra demanda que a biblioteca esteja atenta a esses processos dialógicos existentes no interior da comunidade. Segundo Cavalcante (2014, p. 263) essas redes simbólicas de troca de informação também constroem e dão novos significados às demandas informacionais, que "para além das especificidades e complexidades desses usuários, no interior das comunidades locais eles são híbridos e plurais porque senhores dos papéis sociais que desempenham no interior de seus grupos."

Em suma, o grupo estudado nos fez perceber que a BCCF se encontra diante de necessidades informacionais bastante diversas, onde algumas delas são muitas vezes simples de resolver; outras, por sua vez, demandam maiores esforços por parte da gestão da biblioteca. O processo de inclusão informacional, o qual é colocado como sendo o principal objetivo da biblioteca, para se tornar efetivo precisará contemplar os diversos grupos existentes na comunidade, e é preciso compreender que cada grupo revelará diferentes tipos de necessidades informacionais.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A forma como os fluxos informacionais ocorrem nas comunidades revelam, muitas vezes, a criatividade e a pluralidade de maneiras encontradas por seus indivíduos para se informar. A própria existência da biblioteca comunitária já denuncia que os moradores buscam formas alternativas para ter acesso à informação e à leitura. Isto acontece porque os equipamentos públicos, como por exemplo, a biblioteca pública, encontram-se distante tanto na localização, quanto pelas formas como oferecem informação, que são, de modo geral, padronizadas, e que nem sempre correspondem às demandas e necessidades informacionais de certos indivíduos.

Por estas razões, podemos identificar que as atividades e serviços oferecidos pela BCCF envolvem diversas atividades de cunho cultural e informacional. Entretanto, essas atividades são na maioria direcionadas ao público infantil ou jovem, não sendo dada a mesma relevância para o público adulto e idoso. A luta pela igualdade de oportunidade no acesso à informação e à leitura às quais a biblioteca se propõe não pode deixar de lado determinados grupos, ela precisa ser democrática e inclusiva.

Assim, a pesquisa nos possibilitou evidenciar que as necessidades de informação dos participantes da pesquisa estão ligadas principalmente a questões do cotidiano, como informações sobre saúde e locomoção. O intuito desta pesquisa foi o de por meio da análise das informações fornecidas pelos participantes da atividade em grupo, identificar a natureza das necessidades informacionais desses indivíduos, para ensejar novas formas de estudo e atuação da biblioteca com relação ao público idoso da comunidade.

O sentido dos estudos de usuários é justamente esse, o de descobrir o que os usuários precisam no contexto informacional para, então, subsidiar o planejamento e execução de ações que permitam a esses indivíduos o acesso à informação de que precisam. Por meio do estudo realizado, acreditamos que ações como oficinas, palestras, cursos e atividades culturais na BCCF podem fazer com que a população de moradores adultos, em especial, os idosos, ampliem a visão que possuem acerca da biblioteca e do seu papel junto à comunidade e, ao mesmo tempo, auxiliar para que a biblioteca possa cumprir sua missão de democratizar o acesso à informação e à leitura.

AGRADECIMENTOS

Prestamos aqui nosso agradecimento, a Fundação Cearense de Apoio ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico (FUNCAP), pelo financiamento desta pesquisa

REFERÊNCIAS

ALVES, Mariana de Souza; SALCEDO; Diego Andres; CORREIA, Anna Elizabeth Galvão Coutinho. Um mapeamento da produção científica sobre Bibliotecas Comunitárias na Ciência da Informação brasileira. **InCID: R. Ci. Inf. e Doc.**, Ribeirão Preto, v. 7, n. 2, p. 40-66, set. 2016. Disponível em: <www.revistas.usp.br/incid/article/download/107260/118485>. Acesso em: 15 out. 2016.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. **A questão da informação**. Disponível em: <http://aldoibct.bighost.com.br/quest/quest2.pdf>. Acesso em: 10 out. 2016.

CAVALCANTE, Lidia Eugênia; A Mediação da Informação sob a Perspectiva do Usuário em Comunidades Locais. In: CASARIN, Helen de Castro Silva. **Estudos de Usuários da Informação**. Brasília: Thesaurus, 2014.

COSTA, Maria de Fátima Oliveira; SILVA, Vanessa Feitosa Sampaio. A Atuação do Profissional da Informação: responsabilidade e compromisso com usuários de terceira idade. **Revista EDICIC**, v.1, n.2, p.173-184, abr./jun. 2011. Disponível em: <http://www.edicic.org/revista/>. Acesso em: 02 fev. 2017.

CUNHA, M. B.; AMARAL, S. A.; DANTAS E. B. **Manual de estudos de usuários da informação**. São Paulo: Atlas, 2015.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

IPECE. Perfil Básico Municipal. Disponível em: <http://www.ceara.gov.br/?secretaria=IPECE&endereco=http://www.ipece.ce.gov.br/p publicacoe/perfil_basico/index_perfil_basico.htm> Acesso em: 30 out. 2016.

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação.** 2. ed. Brasília, DF: Brinquet de Lemos, 2004.

LUCCA, Djuli Machado; VITORINO, Elizete Vieira. O Desenvolvimento da Competência Informacional dos Idosos: um olhar para as necessidades informacionais desses indivíduos. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 16., 2015, João Pessoa, PB. **Anais eletrônicos...** João Pessoa: UFPB, 2015. Disponível em: <

ARTIGO

http://www.ufpb.br/evento/lti/ocs/index.php/enancib2015/enancib2015/schedConf/presentations>. Acesso em: 10 nov. 2016.

MACHADO, Elisa Campos. **Bibliotecas Comunitárias como Prática Social no Brasil.** São Paulo, 2008. Originalmente apresentada como tese de doutorado, Universidade de São Paulo. Disponível em: <http://www.teses.usp.br/teses-/disponiveis/27/27151/tde-07012009-172507/pt-br.php>. Acesso em: 20 nov. 2016.

MURANI, Denize Bouttelet. Considerações Teóricas e Técnicas da Utilização do Grupo na Investigação Científica. **R Enferm UERJ**, Rio de Janeiro, v. 16. n. 1, p. 113-8, jan./mar, 2008.

PIRES, Neusa Maria dos Santos. BARREIRA, Maria Isabel de Jesus Sousa. **Necessidades informacionais da pessoa idosa**: estudo no contexto da Universidade Aberta à Terceira Idade da UNEB. Dissertação de Mestrado em Ciência da Informação. Salvador: UFBA, 2015. Disponível em: < https://repositorio.ufba.br/ri/handle/ri/19199>. Acesso em: 17 nov. 2016.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa Social**: métodos e técnicas. São Paulo: Atlas, 1985.

SAVOLAINEN, Reijo. Everyday life information seeking: approaching information seeing in the context of way of life. **Library and Information Science Research**, n. 17, p. 259-94, 1995.

WHITAKER. Dulce Consuelo Andreatta. O Idoso na Contemporaneidade: a necessidade de se educar a sociedade para as exigências desse “novo” ator social, titular de direitos. **Cad. Cedes**, Campinas, v. 30, n. 81, p. 179-188, mai./ago. 2010. Disponível em: < http://www.cedes.unicamp.br/>. Acesso em: 05 nov. 2016.

SOBRE OS AUTORES

Ana Pricila Caledônio da Silva
Mestranda em Ciência da Informação na Universidade Federal do Ceará (UFC).
E-mail: priceledonio@gmail.com

Maria de Fátima Oliveira Costa
Doutora em Ciência da Informação pela Universidade Estadual Paulista (UNESP).
E-mail: fatima12oliveiracosta@gmail.com

Lídia Eugenia Cavalcante
Doutora em Educação pela Universidade Federal do Ceará (UFC).
E-mail: cavalcantelidiaeugenia@gmail.com

Recebido em: 07/03/2017; **Revisado em:** 04/04/2017; **Aceito em:** 09/05/2017.

Como citar este artigo

SILVA, Ana Pricila Celedonio; COSTA, Maria de Fátima Oliveira; CAVALCANTE, Lidia Eugenia. Necessidades informacionais de idosos em bibliotecas comunitárias: estudo realizado em uma biblioteca no município de Fortaleza, Ceará. **Informação em Pauta,** Fortaleza, v. 2, número especial, p. 29-46, out. 2017.

ARTIGO

USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO: a produção científica no periódico 'Perspectivas em Gestão & Conhecimento'

INFORMATION USERS: scientific production in the journal Perspectivas em Gestão & Conhecimento

Eliane Bezerra Paiva
UFPB
Francisca Arruda Ramalho
UFPB

RESUMO

O estudo da produção científica é um importante indicador das tendências de qualquer área do conhecimento. Para entender como se configura a produção sobre 'Usuários da Informação' no periódico, 'Perspectivas em Gestão & Conhecimento', realizou-se uma pesquisa exploratória e descritiva, com o objetivo de mapear e analisar a produção científica sobre Usuários da Informação publicada no referido periódico, no período de 2011 a 2016. Justifica-se a realização da pesquisa por se tratar de uma temática ainda pouco explorada na literatura da área e porque não se conhece estudo semelhante apresentado no referido periódico. A metodologia pauta-se numa abordagem quanti-qualitativa, utilizando-se a Análise de Conteúdo de Bardin para a análise qualitativa. Os resultados da pesquisa apontam que, no período estudado, o periódico publicou 12 produções que enfocam aspectos como Uso da Informação, Usabilidade, Comportamento Informacional e Usuários da Informação. Conclui-se que, em termos quantitativos, o montante da produção sobre Usuários da Informação ainda é pequeno, comparado com o da produção publicada no periódico no período estudado. Entretanto, a produção é de qualidade relevante, principalmente para a temática 'Comportamento Informacional'.

Palavras-chave: Usuário da informação. Estudos de usuário. Produção científica. Periódico.

ABSTRACT

The study of scientific production is an important indicator of trends in any area of knowledge. Seeking to understand how sets up the production on "Information Users" in the journal "Perspectivas em Gestão & Conhecimento", an exploratory and descriptive research was carried out with the objective to map and analyze the scientific production on Information Users published in the aforementioned journal, in the period from 2011 to 2016. This research is justified because it is a few explored theme in literature and, also, because it not known a similar study carried out in the said journal. The methodology is guided in a quantitative and qualitative approach using Bardin's content analysis, for qualitative analysis. The results indicate that, in the period studied, the paper published 12 productions that focus on the use of Information Use, Usability, Informational Behavior and Information Users. It is concluded that, in quantitative terms, the level of production on the Information Users is still small compared with the totality of production published in the journal during the studied period. However, the production quality is relevant, especially to the Informational Behavior theme.

Keywords: Information user. User studies. Scientific production. Periodical.

1 INTRODUÇÃO

O estudo da produção científica é um importante indicador das tendências de qualquer área do conhecimento. E, no âmbito da Ciência da Informação, um estudo dessa natureza pode revelar as tendências e os rumos dessa área do conhecimento. Assim, visando encontrar resposta para este questionamento: Como se configura a produção sobre Usuários da Informação no periódico 'Perspectivas em Gestão & Conhecimento'?, realizou-se uma pesquisa com o objetivo de mapear e analisar a produção científica sobre Usuários da Informação publicada no referido periódico, no período de 2011 a 2016, a fim de verificar o interesse de pesquisadores sobre a temática e as tendências das pesquisas realizadas nessa área do conhecimento. Este texto é um relato da referida pesquisa.

A pesquisa se justifica porque o tema ainda é pouco explorado na literatura da área e por não se conhecer estudo semelhante realizado no periódico "Perspectivas em Gestão & Conhecimento".

Depois de feito o levantamento em periódicos Qualis A1, A2 e B1, da área de Ciência da Informação, para uma pesquisa mais abrangente sobre Estudos de Usuários, foram identificados catorze títulos de periódicos, dentre eles, "Perspectivas em Gestão & Conhecimento". Com base em tais informações, elegeu-se o referido periódico para esta comunicação destinada ao I Encontro Internacional em Estudos de Uso e Usuários da Informação, tendo em vista a oportunidade de estudar todos os fascículos do referido periódico e porque a produção desse periódico é compartilhada com o Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba, desde a criação até os dias atuais, ao qual estamos vinculados.

2 USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO

Há múltiplas formas de estudar a relação entre o usuário e a informação, razão por que é difícil entender os Usuários da Informação. Cunha, Amaral e Dantas (2015) percebem que o usuário pode estar vinculado a vários contextos: àquele em que busca a informação; o do receptor dos serviços de informação; o em que usa a informação etc. Por isso é complexo categorizar os usuários, porquanto isso envolve aspectos relativos a mudanças no próprio contexto e à diversidade das características pessoais de cada indivíduo.

Sanz Casado (1994) define o usuário da informação como o indivíduo que necessita de informação para fazer suas atividades. Nos sistemas de informação, o usuário é o ator principal, sua razão de ser. É ele quem demanda, recebe e utiliza a informação. Assim, visando atender às suas necessidades informacionais, as unidades de informação realizam os processos de seleção, organização, gerenciamento e disseminação da informação.

Para se conhecer o comportamento dos usuários em suas buscas por informação ou averiguar como se processa o uso das unidades de informação, visando implantar melhorias nessas organizações, é que se fazem as pesquisas denominadas de Estudos de Usuários, cujos antecessores foram os "levantamentos bibliotecários" (*library surveys*) e as enquetes sobre leitura (*reading surveys*) que, conforme Cunha, Amaral e Dantas (2015), começaram nos séculos passados, no exterior. No Brasil, os Estudos de Usuários originaram-se em meados do Século XX.

Tanus (2014) aponta que os Estudos de Usuários podem ser vistos conforme os três paradigmas da Ciência da Informação defendidos por Capurro (2003). No **paradigma físico**, a informação é vista como algo tangível, o que conduz à figura do usuário como um sujeito passivo, um mero usuário dos sistemas de informação. Em consonância com esse paradigma, os Estudos de Usuários desse período são classificados como "estudos de uso" (*system approach*), centrados nas unidades de informação, que correspondem à Abordagem Tradicional. No **paradigma cognitivo**, a informação desloca-se do mundo externo à volta do usuário para a sua mente, o que corresponde à visão cognitiva do conceito de informação. No paradigma cognitivo, prevalece a Abordagem Alternativa dos Estudos de Usuários. No **paradigma social**, a informação se desloca do usuário e passa a ser vista como uma construção social. Nesse terceiro paradigma, iniciam-se os Estudos de Usuários da Abordagem Sociocultural, que se configuram como "estudos das práticas informacionais".

Os Estudos de Usuários vêm despertando o interesse dos pesquisadores da Ciência da Informação e de outras áreas do conhecimento, o que se reflete em um crescimento exponencial da literatura referente a essa temática. Nos últimos anos, a literatura mundial sobre Estudos de Usuários se ampliou e se transformou em um fenômeno internacional, o que pode ser demonstrado em pesquisas realizadas no *Library and Information Science Abstracts* (LISA) e no *Annual Review of Information Science and Technology* (ARIST). No cenário brasileiro, a literatura sobre Estudos de

Usuários tende a acompanhar as tendências das pesquisas realizadas em outros países, principalmente nos Estados Unidos e na Inglaterra (BAPTISTA; CUNHA, 2007).

A tipologia dos Estudos de Usuários é vasta. Esses estudos podem ser classificados conforme várias vertentes, como, por exemplo: o assunto abordado (estudos gerais e estudos específicos); o tipo de abordagem adotada (estudos centrados na unidade de informação e no usuário); e a abrangência geográfica (internacional, nacional, estadual e municipal).

Os Estudos sobre Uso objetivam medir os indicadores e a efetiva utilização e o grau de satisfação do uso de fontes, serviços ou sistemas de informação para avaliar os sistemas de informação e dar *feedback* sobre eles (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015). Os estudos sobre Usabilidade são os que tratam do uso de produtos e/ou sistemas tecnológicos utilizados nas mais diversas atividades humanas, visando, entre outros fatores, satisfazer ao usuário. O fato de o usuário achar agradável a interação com um sistema e de se sentir particularmente satisfeito ao usá-lo é denominado por Nielsen (1993) de satisfação subjetiva.

O comportamento informacional é "a totalidade do comportamento humano em relação às fontes e aos canais de informação, incluindo a busca de informação ativa e passiva além do uso da informação" (WILSON, 2000 *apud* CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015, p. 8). Essa assertiva conduz ao entendimento de que os Estudos de Comportamento Informacional são os que abrangem as fontes e os canais de informação, busca e uso da informação.

Os Estudos de Usuários, conforme Amaral (2013), também podem ser reconhecidos como instrumentos de planejamento e gestão no ambiente das organizações e auxiliar os gestores responsáveis a proverem produtos e serviços de informação para seus usuários no ambiente das organizações.

No contexto organizacional, os Estudos sobre Usuários "[...] crescem em importância, considerando que as organizações funcionam por meio das ações de pessoas a elas relacionadas, tanto no ambiente interno como no externo à organização" (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015, p. 147).

A realização de Estudos sobre Usuários é essencial para o funcionamento de qualquer unidade de informação, organização ou para se conhecerem o comportamento e/ou as práticas informacionais dos usuários, afinal, eles estão presentes em todo o fluxo

da informação e para eles é que se destinam todos os produtos e serviços informacionais.

3 PERSPECTIVAS EM GESTÃO & CONHECIMENTO: uma revista científica

O periódico 'Perspectivas em Gestão & Conhecimento' (PG&C)[1] é uma iniciativa da Coordenação do Curso de Administração (Gestão 2009-2011) do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal da Paraíba (UFPB). Surgiu, institucionalmente, através da colaboração de docentes pesquisadores vinculados a três departamentos: Administração, Ciência da Informação e Filosofia, todos da UFPB, contando com a cooperação técnico-científica do Instituto Brasileiro em Informação Ciência e Tecnologia (IBICT). É publicado semestralmente, registrado sob ISSN: 2236-417X e está avaliado no Qualis Capes como B1.

As submissões ao periódico podem ocorrer nas línguas portuguesa, inglesa ou espanhola. O periódico PG&C está indexado em 23 bases de dados, entre elas: LATINDEX, LISA, Portal de Periódicos da CAPES, Dialnet, NewJour, SFX KnowledgeBase, TULIPS, CCUC, CB-UdG e UNIVERSIA.NET.

O objetivo desse periódico é de publicar trabalhos originais e inéditos relacionados às temáticas 'gestão' e 'conhecimento' com abordagens que priorizem diálogos inter/pluri/multi/transdisciplinares e contribuam para a aquisição de novos conhecimentos e/ou para ser aplicados nos diversos setores e organizações da sociedade. Utiliza o sistema LOCKSS para criar um sistema de arquivo distribuído entre as bibliotecas participantes, para que elas possam criar arquivos permanentes da revista para preservá-los e restaurá-los.

Os editoriais do primeiro e do último números do PG&C (2011 e 2016) mostram seu surgimento já fortalecido e sua brilhante trajetória. Os estudos publicados no primeiro número "[...] demonstram a bem-aventurança da multiplicidade de olhares sobre as temáticas Gestão e Conhecimento" (GOMES; COSTA, 2011, p. 2). Esses olhares emergem de artigos de revisão, relatos de pesquisa e relatos de experiência. Como afirmam seus editores, nesse contexto, o PG&C "[...] caracteriza-se como um espaço

[1] Informação extraída de Perspectivas em Gestão & Conhecimento < http:// http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/pgc > , no menu SOBRE.

virtual de encontro de múltiplo saberes sobre Gestão e Conhecimento [...] entre autores e equipe editorial [...]" (GOMES; COSTA, 2011, p. 3).

No Editorial do último número de 2016, os editores de PG&C são enfáticos, ao afirmar que, ao longo de sua existência, esse periódico vem "[...] trabalhando incansavelmente para cumprir o objetivo a que se propôs, desde a sua idealização, e para manter sua qualidade [...]" (GOMES; COSTA, 2016, p. 1).

Finalmente, vale registrar que, além das três seções iniciais (artigo de revisão, relato de pesquisa e relato de experiência), no decorrer da sua trajetória, o PG&C ampliou seu número de seções para oito[2] e firmou-se como um canal informacional no âmbito da comunicação científica.

4 METODOLOGIA

Trata-se de uma pesquisa exploratória e descritiva. "As pesquisas exploratórias são desenvolvidas com o objetivo de proporcionar visão geral, de tipo aproximativo, acerca de determinado fato" (GIL, 1999, p. 43), e as pesquisas descritivas objetivam descrever as características de determinada população ou fenômeno ou estabelecer relações entre variáveis. Assim, realizou-se um levantamento da produção científica sobre a temática 'Usuários da Informação', na revista "Perspectivas em Gestão & Conhecimento", desde o primeiro fascículo, publicado em 2011, até o último, de 2016, o que corresponde a seis volumes e 18 números, dentre esses, seis especiais.

Adotou-se uma abordagem quanti-qualitativa, por entender que as duas abordagens são complementares e servem para clarificar os resultados da pesquisa. Inicialmente, levantou-se a produção publicada em PG&C, período de 2011 a 2016, e, posteriormente, identificou-se a produção sobre a temática "Usuários da Informação", o que totaliza doze publicações. A seguir, procedeu-se à sua coleta e, depois, a sua leitura, para extrair as informações pertinentes às categorias de análise:

a) Tipologia da produção científica: identificação dos tipos de produção publicados no período de 2011 a 2016;
b) Autores e coautores da produção: identificação dos autores e dos coautores visando verificar os mais produtivos no período estudado;

[2] As oito seções de PG&C estão dispostas na Tabela 1, coluna Tipo de Produção.

c) Origem geográfica e institucional: identificação da origem geográfica e institucional da produção;
d) Idioma da produção científica: identificação dos idiomas das produções, visando estabelecer os grupos linguísticos da produção publicada.

Para analisar os dados, adotou-se a Análise de Conteúdo, por ser uma técnica de análise das comunicações por meio da qual se visa obter, através de procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores quantitativos e qualitativos que permitem inferir conhecimentos relativos às condições de produção dessas mensagens (BARDIN, 2006).

5 MAPEAMENTO E ANÁLISE DA PRODUÇÃO SOBRE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO

Neste item, apresentam-se as informações sobre a produção publicada no PG&C, no período de 2011 a 2016, e sobre a tipologia da produção, os estudos sobre usuários da informação, a autoria, a coautoria, a origem geográfica e institucional e o idioma da produção.

5.1 PRODUÇÃO PUBLICADA NO PG&C NO PERÍODO DE 2011 A 2016

Tabela 1 -Produção publicada no periódico 'Perspectivas em Gestão & Conhecimento' (2011-2016)

TIPO DE PRODUÇÃO	TOTAL		USUÁRIO DA INFORMAÇÃO	
	N	%	N	%
Relato de pesquisa	141	51,5	4	2,8
Artigo de revisão	73	26,6	3	4,1
Memória científica	22	8,0	3	13,6
Editorial	18	6,6	0	0
Relato de experiência	09	3,3	1	11,1
Resenha	05	1,8	1	20,0
Ponto de vista	04	1,4	0	0
Carta ao leitor	02	0,7	0	0

ARTIGO

TOTAL	274	100	12	4,4

Fonte: Dados da pesquisa – 2017.

Dentre os oito tipos de produção publicada em PG&C, destacam-se os relatos de pesquisa (51,5%), os artigos de revisão (26,6%) e as memórias científicas (8,0%). Do total da produção, somente 4,4% são sobre a temática 'Usuário da Informação' (Tabela 1).

5.2 TIPOLOGIA DA PRODUÇÃO PUBLICADA NO PG&C SOBRE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO

A Tabela 2 apresenta a tipologia da produção sobre Usuários da Informação, publicada em PG&C no período de 2011 a 2016.

Como se pode observar na Tabela 2, a tipologia da produção sobre Estudo de Usuários está representada por cinco das seções de PG&C: Relato de pesquisa (33,3%), Artigo de revisão (25%), Memória de Evento Científico-Profissional (25%), Relato de Experiência (8,3%) e Resenha (8,3%). Para PG&C, os tipos de produção da Tabela 2 devem ser entendidos como segue:

Os A**rtigos de Revisão** fazem análise crítica consistente, capaz de suscitar e/ou subsidiar pesquisas e novas perspectivas teóricas na relação das temáticas 'Gestão' e 'Conhecimento'. As **Memórias de Evento Científico-profissional** são comunicações que correspondem à coletânea de conferências, palestras e artigos, que são apresentados em eventos técnicos, científicos e/ou profissionais de contributo das áreas de interesse da revista. Os **Relatos de Experiência** emanam de experiências profissionais ou descrevem atividades de interesse para os leitores da revista e contribuem para o conhecimento do tema explorado. Os **Relatos de Pesquisa** correspondem a artigos oriundos de relatórios de pesquisas científicas e descrevem seus procedimentos metodológicos, resultados e conclusões. As **Resenhas** configuram-se como apreciação e análise crítica e interpretativa de obras lançadas recentemente. Devem ser individuais, e o texto abranger de três a cinco laudas.

5.3 OS ESTUDOS SOBRE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO

A tipologia dos Estudos de Usuários identificados em PG&C está representada na tabela 3.

Tabela 3 - Tipologia dos estudos relacionados aos Usuários da Informação

TIPOS DE ESTUDO	NÚMERO	%
Uso da informação	4	33,3
Usabilidade	4	33,3
Comportamento informacional	3	25
Usuário da informação	1	8,3
TOTAL	12	100%

Fonte: Dados da pesquisa – 2017.

Os quatro tipos de estudo sobre Usuários da Informação correspondem às 12 produções (Apêndice A) identificadas em PG&C e serão expostos a seguir.

5.3.1 Estudos sobre o uso da informação

A produção sobre uso da informação consta de quatro trabalhos (Quadro 1): um artigo de revisão(AR), um relato de experiência (RE) e duas memórias de eventos científicos profissionais (MECP), publicadas em números especiais de PG&C.

Quadro 1 - Produção sobre o uso da informação

Nº	ESTUDOS SOBRE USO	V/N	ANO	TIPO
1	Estudo da utilização da informação de custos como ferramenta de gestão em organização pública: o estudo do *sigh*–custos	3/1	2013	RE
2	Uso da informação sobre a concorrência e tomada de decisão: estudo e análise das características do processo de *sense making* organizacional	2/esp.	2012.	MECP

ARTIGO

3	Dimensões simbólicas e afetivas do uso da informação: uma análise das comunicações entre professores do Departamento de Psicologia de uma instituição de ensino superior pública brasileira	2/esp.	2012.	MECP
4	Uso das fontes de informação para a geração de conhecimento organizacional	1/2	2011	AR

Fonte: Dados da pesquisa – 2017.
Legenda: V/N - Volume/Número. RE- Relato de Experiência. MECP- Memória de Evento Científico-profissional. AR- Artigo de Revisão.

O **Relato de Experiência nº 1** (Q1) trata de uma pesquisa descritiva e de abordagem quantitativa, em que se analisou o processo de geração e agregação de valor à informação de custos na Fundação Hospitalar do Estado de Minas Gerais. É um estudo de caso, com observação participante, e cujas técnicas de coleta de dados empregadas foram entrevistas e grupo focal. Os grupos de foco, em número de três por Unidade Assistencial (UA), são formados de oito participantes - os gestores de custos e os diretores das UAs.

O estudo mostra que o uso da informação de custos, como meta da informação, agrega valor a essa informação e contribui para que haja mais diálogos entre os setores da organização, para o conhecimento dos processos de trabalho e a diminuição na resistência em compartilhamento.

As **Memórias de Eventos Científico-profissionais** nº 2 e nº 3 são produções semelhantes, porquanto se originaram em comunicações apresentadas no XII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (ENANCIB) em 2011.

A **Memória nº 2** (Q1) analisou as características do processo de *sensemaking* organizacional, por meio do uso da informação sobre concorrência para tomada de decisão em quatro instituições de ensino superior (IES) privadas do estado de Minas Gerais.

A pesquisa visou "[...] entender como a informação sobre concorrência se transforma em decisão, nas organizações, através do processo de significados" (Q1/MECP Nº2, p.138). A coleta dos dados foi feita através de dois roteiros de entrevistas: um, para os dirigentes educacionais das instituições, e o outro, para os funcionários das IES que participaram do processo decisório.

ARTIGO

Os dados foram coletados e analisados com base no *sensemaking* organizacional, considerando-se uma situação vivida pelos informantes, relacionada a uma informação sobre o concorrente, e a consequente tomada de decisão. A partir da identificação das sete características do processo de *sensemaking* organizacional, empreendeu-se uma comparação a fim de responder à seguinte pergunta de pesquisa: "[...] em uma situação de uso da informação sobre concorrência para tomada de decisão, é possível identificar e avaliar as características do processo de *sensemaking* organizacional descritas por Weick (1995)?" (Q1/MECP Nº2, p. 135).

A pesquisa evidenciou a aplicabilidade da teoria, mas, como dizem os próprios autores da memória, devem ser feitas outras pesquisas utilizando-se a mesma metodologia, para possibilitar a comparação de resultados e o aprimoramento da proposta metodológica em questão.

A **Memória nº 3** (Q1) se refere a um estudo feito com professores de Psicologia de uma instituição do ensino superior brasileira, visando analisar as dimensões simbólicas e afetivas subjacentes ao uso da informação e as perturbações em seu compartilhamento entre esses professores. O caso acontece em um Departamento criado nos anos sessenta e que, na época em que foi feita a pesquisa, contava com 50 docentes, dos quais somente seis participaram do experimento, devido à sua complexidade. Os critérios adotados para selecionar os sujeitos foram: que deveriam pertencer a um dos seis grupos significantes ou divergentes do departamento, o tempo em que atuavam no departamento e os dados referentes ao *status* do docente na Instituição.

O autor utiliza como instrumentos de coleta de dados roteiros de entrevista semiestruturado e semidiretivo e um formulário para apresentar palavras estímulo e registro de tempo e associações de palavras. As associações produzidas pelos sujeitos foram submetidas a dois tipos de análise: uma individual e outra comparativa. Na discussão final, compararam-se os resultados dos dois tipos de análise, a fim de identificar as relações descritas.

Os resultados da pesquisa indicaram que os Estudos de Usuários ainda podem ser aperfeiçoados, em especial, no que se refere às relações entre "motivações individuais e coletivas, busca e uso da informação e fatores como personalidade, criatividade e produtividade" (Q1/MECP Nº2, p.130).

A última produção do Quadro 1, **Artigo de Revisão nº 4,** enfoca o uso das fontes de informação como um elemento constituinte das estratégias gerenciais. Trata-se de um estudo descritivo e analítico, que compreende um levantamento bibliográfico e uma fundamentação conceitual sobre gestão, fluxos e fontes de informação e o uso dessas fontes para gerar o conhecimento organizacional.

Quando abordam o uso das fontes de informação para gerar conhecimento organizacional, os autores do artigo enfatizam que esse uso envolve a "[...] seleção e o processamento (tratamento técnico) das fontes de informação, para dar resposta a uma pergunta, dar solução a um problema, para tomada de decisão, para negociação ou entendimento de uma situação [...]" (Q1/AR Nº 4, p.51).

As considerações finais do artigo registram, entre outras questões relevantes, a necessidade de aperfeiçoar os "[...] processos que envolvem o uso das fontes de informação como uma ferramenta gerencial, não só para tomada de decisão, mas também como ativo que contribua para geração de conhecimento organizacional [...] e, consequentemente, contribua para melhorar a competitividade das organizações. " (Q1/AR Nº4, p. 54).

5.3.2 Estudos sobre usabilidade

Quadro 2 - Produção sobre usabilidade

Nº	ESTUDOS SOBRE USABILIDADE	V/N	ANO	TIPO
1	Um estudo de redes de usabilidade de produtos: aprendizados para a cooperação empresarial	4/esp.	2014	RP
2	Avaliação da satisfação do usuário dos sistemas ERP como instrumento para gestão: uma abordagem multivariada de dados em uma indústria farmacêutica	4/2	2014	RP
3	Como fazer um bom trabalho em experiência do usuário apesar das limitações	1/esp.	2011	MECP
4	Para quem a informação? Uma questão de usabilidade	1/esp.	2011	R

Fonte: Dados da pesquisa – 2017.
Legenda: V/N - Volume/Número. RP- Relato de Pesquisa. MECP- Memória de Evento Científico-Profissional. R-Resenha.

ARTIGO

O Quadro 2 (Q2) apresenta quatro tipos de produção sobre usabilidade: dois relatos de pesquisa (RP), uma memória de evento científico-profisssional e uma resenha (R). Excetuando-se o relato de pesquisa nº 2, as demais produções foram publicadas em números especiais do periódico.

O **Relato de Pesquisa nº** 1 (Q2) é um estudo de caso que avalia a percepção, a prática e os interesses de profissionais que atuam na área de pesquisa de usabilidade de produtos, ao participarem de uma rede colaborativa composta de sete empresas para a troca de experiências.

Os resultados da pesquisa indicam que a rede colaborativa estudada pode ser classificada como uma rede social simétrica e tem uma estrutura em que os atores trocam informações, por meio de relações de confiança e por terem objetivos semelhantes. Os resultados também revelam "[...] a percepção dos envolvidos quanto aos benefícios das informações que a rede fornece aos participantes, que passam a utilizá-las nas suas atividades regulares nas organizações, o que reforça o interesse e as expectativas de troca de novas experiências." (Q2/RP Nº 1, p. 83).

O **Relato de Pesquisa nº 2** (Q2) descreve uma pesquisa que avalia a satisfação do usuário em relação ao sistema *Enterprise Resource Planning* (ERP), implantado em uma indústria farmacêutica, situada em São Paulo. Os resultados da pesquisa evidenciam que a satisfação dos usuários com sistemas ERP relaciona-se "[...] a diversos fatores que vão desde o sistema em si, passando pela forma como as atividades estão estruturadas e envolvendo até os conhecimentos básicos de informática que as pessoas possuem." (Q2/RP Nº 2, p. 189).

A **Memória de Evento Científico-profissional nº 3** (Q2) apresenta metodologias adotadas por equipes de *designers* de experiência do usuário para atingir bons resultados em sua prática profissional. Os autores, que trabalham em uma empresa de infraestrutura de Internet, usam casos reais do cotidiano de trabalho para ilustrar problemas e soluções, mostrando exemplos de interfaces de contratação de domínio e hospedagem, plataforma de loja virtual, ferramenta de *help desk e websites*. O objetivo do trabalho é de "[...] explicar metodologias para atingir bons resultados, apesar da limitações; exemplificando situações em que foi possível desenvolver projetos de qualidade nessas condições [...]" (Q2/MECP Nº 3, p. 182). Os autores visam "[...] enxergar maneiras de melhorar a prática da profissão em vista da realidade do mercado de trabalho brasileiro atual." (Q2/MECP Nº 3, p. 183).

A **Resenha nº 4** (Q2) refere-se ao livro "Usabilidade na *web*: projetando *websites* com qualidade", de autoria de Nielsen e Loranger (2007), que resulta de anos de pesquisas que abrangem milhares de usuários, analisando a usabilidade de *sites* de diversas áreas. O autor da resenha destaca a importância da obra para o desenvolvimento da relação entre os *sites* e seus clientes e que o diferencial reside na preocupação da experiência do usuário com o ambiente virtual. Depois de descrever o conteúdo de cada um dos 12 capítulos da obra, emitindo juízos de valor sobre os seus conteúdos, o resenhista elenca as características mais importantes para um *site* e afirma que a aplicação da usabilidade nos espaços virtuais gerados pelas empresas na Internet proporcionará benefícios em curto, médio e longo prazos.

5.3.3 Estudos sobre Comportamento Informacional

Quadro 3 - Produção sobre Comportamento Informacional

Nº	ESTUDOS SOBRE COMPORTAMENTO INFORMACIONAL	V/N	ANO	TIPO
1	A investigação do comportamento de busca informacional e do processo de tomada de decisão dos líderes nas organizações: introduzindo a abordagem clínica da informação como proposta metodológica	3/esp.	2013	AR
2	O comportamento de usuários cegos durante o acesso mediado por leitores de tela: um estudo sob o enfoque da cognição situada	3/esp.	2013	RP
3	O comportamento de procura de informação no processo de decisão de compra na *web*	1/esp.	2011	AR

Fonte: Dados da pesquisa – 2017.
Legenda: V/N - Volume/Número. AR- Artigo de revisão. RP- Relato de pesquisa.

O Quadro 3 (Q3) é composto de três produções de dois tipos: um relato de pesquisa (RP) e dois artigos de revisão (AR), todos publicados em volumes especiais de PG&C.

O **Artigo de Revisão nº 1** (Q3) propõe uma metodologia para o estudo de comportamento de busca de informação relacionada ao processo de tomada de decisão. Fundamenta-se na abordagem alternativa dos estudos de usuários da informação e toma como referencial adicional os estudos da Psicologia.

O autor faz uma revisão profunda da literatura e navega por modelos de estudos sobre o comportamento de usuários e a contribuição da Psicologia para esse campo. Afirma que a pesquisa se desenha como uma "Abordagem Clínica da Informação (ACI)"[3] e que traz contribuições para os estudos de usuários.

Para coletar os dados, utilizou dois tipos de entrevista: uma semiestruturada, que se baseia na técnica do incidente crítico, em que os líderes pesquisados apontam situações críticas/complexas que envolvem a tomada de decisão; e uma livre, sobre o desenho produzido pelo pesquisador com as informações da entrevista semiestruturada. Depois de apresentar os roteiros de entrevistas e as bases para produzir o desenho elaborado pelo pesquisador, o teste AT-9[4], o autor da proposta metodológica sugere para a análise dos dados a técnica de triangulação e a de Bardin (1977). Para o material reunido, o autor sugere que se utilize como chave hermenêutica o modelo de classificação de estruturas do imaginário desenvolvido por Gilbert Durand (1997).

O autor concluiu sua proposta metodológica com um item que denominou de "Uma prospecção a novos paradigmas", em que deseja que os resultados da aplicação dessa metodologia contribuam "[...] para lançar alguma luz sobre um dos aspectos de mais difícil acesso das situações de uso da informação: a subjetividade e a emocionalidade envolvidas nos processos de tomada de decisão." (Q3/AR Nº1, p.42).

O **Artigo de Revisão nº 3** (Q3) tem como foco a elaboração de uma revisão de literatura sobre o comportamento do consumidor na busca por informação, no contexto da Internet, onde, logo de início, o autor deixa claro que se trata de uma literatura muito vasta, que se encontra em muitas disciplinas do *Marketing* à Economia, da Psicologia à Sociologia, entre outras, e que não pretende elaborar um compêndio exaustivo sobre o comportamento do consumidor em suas buscas de informação. Com esse intuito, o autor navega por uma vasta literatura, exclusivamente em inglês, sobre o comportamento do consumidor na fase de busca de informação.

A revisão em pauta apresenta-se em sete tópicos gerais, entre eles: os modelos dos processos de compra do consumidor, a abordagem sobre a busca de informação na *web* e as estratégias de busca de informação. Nas afirmações finais sobre a revisão, tem-

---

[3] A ACI, segundo Paula (2012), é uma proposta metodológica que tem o objetivo de estudar as dimensões simbólicas e afetivas relacionadas à busca e ao uso da informação por parte dos decisores. Nesse trabalho é que o autor introduz sua proposta da ACI.

[4] O teste projetivo de nove elementos arquétipos/ AT-9, projetado pelo psicólogo francês Yves Durand, possibilita que se chegue, de forma profunda, ao entendimento e à descrição do comportamento humano.

se que o comportamento do consumidor, ao buscar informações, é conduzido por dois fatores - custo e benefício - e que as pessoas tendem a aceitar a informação como se apresenta, portanto não fazem nenhum esforço cognitivo para transformá-la (Q3/AR 3, p. 19-20).

O **Relato de Pesquisa nº 2** (Q3) é um estudo que visa compreender como os usuários cegos se comportam durante o acesso à *web*, utilizando leitor de telas, e quais os elementos que influenciam e determinam suas ações. O estudo fundamenta-se na abordagem social para estudos usuários da informação e na Cognição Situada, portanto, trata-se de um estudo de cunho qualitativo.

Participaram da pesquisa oito sujeitos cegos (cegueira congênita e adquirida), usuários de leitores de tela, selecionados através da técnica da bola de neve (*snowball sampling).* Para coletar os dados, os pesquisadores utilizaram a entrevista semiestruturada e o ensaio de interação, considerando os referenciais da Cognição Situada. Os dados foram coletados na casa ou no trabalho dos participantes. Para analisá-los, os autores os classificaram em categorias. Isso sugeriu o modelo de grade mista, conforme Laville e Dionne (1999). Definidas as categorias iniciais de análise, identificaram-se novas categorias (subcategorias) a partir da grade de leitura dos dados coletados.

As cinco categorias de análise iniciais geraram 17 subcategorias, por meio das quais os pesquisadores conduziram a análise dos dados. O comportamento dos usuários estudados durante o acesso à *Internet/Web*, mediado pelo leitor de telas, é influenciado por elementos internos e externos a eles. Os resultados da pesquisa contribuem para o desenvolvimento de *Websites* mais inclusivos e democráticos para pessoas com deficiência visual. Por outro lado, tem-se que o uso da Cognição Situada na pesquisa traz contribuições para os estudos de usuários da abordagem social, porquanto possibilita que se observe o sujeito interagindo no ambiente onde transita.

5.3.4. Estudo sobre usuários da informação

Quadro 4 - Produção sobre usuários da informação

Nº	ESTUDO SOBRE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO	V/N	ANO	TIPO
1	O decisor como usuário da informação: relações entre a gestão da informação e do conhecimento, a cognição e	3/esp.	2013	RP

	perspectivas futuras			

Fonte: Dados da pesquisa – 2017.
Legenda: V/N - Volume/Número. RP- Relato de pesquisa.

O Quadro 4 (Q4) apresenta um relato de pesquisa (RP) publicado em volume especial de PG&C.

O **Relato de Pesquisa nº 1** (Q4) apresenta estudos sobre o comportamento de decisores como usuários da informação, no âmbito da gestão e do conhecimento. Trata-se de três pesquisas - duas teses de Doutorado e uma dissertação de Mestrado, cujas abordagens teóricas metodológicas apresentam experiências em que se estudou o comportamento dos decisores, considerando os aspectos cognitivos contemporâneos.

A tese de Doutorado (BORGES, 2002) analisa os conceitos de informação e conhecimento, na perspectiva da visão dos gestores proprietários de pequenas e médias empresas mineiras, com base na abordagem cognitiva da Biologia do Conhecer, de Maturana e Varela (1964), da qual participaram seis sujeitos que falaram sobre as próprias histórias e a de suas empresas através de entrevista.

Assim, o autor pôde "[...] analisar questões específicas sobre a inteligência empresarial, a conduta dos empresários como condutores de seu negócio e outros aspectos cognitivos [...]" (Q4/RP Nº 1, p.168) e constatar que, no âmbito da gestão da informação, deve-se considerar o estilo como cada empresário gerencia suas empresas e que a Biologia do Conhecer é uma abordagem cognitiva que viabiliza considerar aspectos importantes do comportamento de decisores, como usuários da informação.

A dissertação de Mestrado (VENÂNCIO, 2007) investiga o comportamento de busca de informação por decisores, do ponto de vista da Cognição Situada. Para tanto, o autor investigou várias situações de decisões frequentes no cotidiano organizacional que influem no desempenho da organização.

Participaram dessa pesquisa quatro empresas de pequeno porte - duas do setor industrial e duas do setor de serviços - selecionadas através da listagem da Federação das Indústrias do Estado de Minas Gerais (FIEMG), obedecendo aos seguintes critérios: empresas com mais de dez anos no mercado e atuantes nos setores mais representativos da amostra.

A pesquisa desenvolveu-se em duas fases: na primeira, apresenta as entrevistas com diretores, presidentes e sócios proprietários das empresas, utilizando-se da técnica do incidente crítico, para que o entrevistado pudesse descrever uma situação

importante em que tomou uma decisão importante para a organização. Para a segunda fase, o pesquisador escolheu uma situação em que o entrevistado participou ativamente, para que a descrevesse com detalhes. O roteiro de entrevista versou sobre questões relacionadas ao entrevistado e ao seu processo de busca da informação.

Os resultados da pesquisa mostraram que, ao contrário das abordagens tradicionais de busca de informação, que consideram somente o indivíduo, a cognição situada amplia esse contexto para onde o usuário faz a busca, para seu comportamento nessa situação e para as relações que estabelece e os seus motivos.

A terceira pesquisa (LEITÃO, 2010) - também uma tese de Doutorado - desenvolveu-se a partir do trabalho de Venâncio (2007), que analisou a relação entre o uso da informação sobre o concorrente e o processo decisório, utilizando a abordagem do *sensemaking* organizacional, proposta por Weick (1995). O objetivo que o autor estabeleceu para a pesquisa foi o de "[...] investigar como o uso da informação sobre concorrência se transforma em decisão e ação nas organizações a partir do processo de *sensemaking* organizacional [...]" (Q4/RP Nº1, p.169).

Participaram da pesquisa quatro instituições de ensino superior privado de Minas Gerais. Em cada uma delas, "[...] levantou-se uma situação vivida por dirigentes e membros da instituição em que uma situação sobre concorrente tenha gerado uma decisão organizacional." (Q4/RP Nº1, p.169). Para tanto, foram empregadas a abordagem de estudo de casos múltiplos e a técnica do incidente crítico. Por meio desse estudo, foi possível identificar as características do processo de *sensemaking* organizacional em cada instituição, o que confirmou a eficácia dessa abordagem para a análise do comportamento de decisores em relação a informações que denunciam possíveis ameaças da concorrência.

Para encerrar a apresentação dos 12 estudos sobre Usuários da Informação, recorre-se às palavras de Nassif, por serem oportunas para se concluir tudo o que foi dito sobre a produção publicada em PG&C e o que se vier a produzir sobre usuários da informação, o que a referida autora concentra em três aspectos que ela considera importantes ao se estudar sobre os usuários da informação: "[...] a história de vida, as necessidades de informação, considerando-se o contexto e a tarefa em que as necessidades se dão, e os aspectos ligados às emoções – pré-disposições, interesses, posições a respeito de determinado assunto, sentimentos e crenças." (Q4/RP Nº1, p. 167).

5.3.5 Autoria e coautoria

Tabela 4 - Tipologia dos autores

TIPO	N	%
Professor universitário	6	50,0
Estudante de pós-graduação	4	33,3
Bibliotecário	1	8,3
Gerente de experiência do usuário	1	8,3
TOTAL	12	100%

Fonte: Dados da pesquisa – 2017.

De acordo com a Tabela 4, metade dos autores é de professores universitários (50%) de universidades brasileiras, e um, da Universidade da Madeira – Portugal. Todos são doutores. Quando divulgaram suas produções, os professores brasileiros estavam vinculados à Universidade Federal de Minas Gerais, à Universidade de São Paulo e à Universidade Federal da Paraíba. O bibliotecário era mestrando em Ciência da Informação, pela Universidade Federal de Santa Catarina, e trabalhava no Centro de Pesquisa e Gestão de Recursos Pesqueiros do Litoral Sudeste e Sul (CEPSUL)/Santa Catarina/Brasil.

Dos estudantes de pós-graduação, dois eram mestrandos – um, em Comunicação, e outro, em Ciência da Informação, e dois doutorandos – um, em Administração, e outro, em Engenharia de Produção em universidades brasileiras.

Tabela 5 - Tipologia dos coautores

TIPO	N	%
Professor universitário	4	50
Designer de Experiência do Usuário	3	37,5
Estudante de pós-graduação	1	12,5
TOTAL	8	100%

Fonte: Dados da pesquisa – 2017.

Conforme demonstrado na Tabela 5, metade dos coautores (50%) são professores de universidades brasileiras, 37,5%, designers de experiência do usuário, e 12,5%, estudantes de pós-graduação.
Quase toda a produção (91,6%) procede de instituições de estados brasileiros, e apenas uma, de Portugal (8,3%). O estado de Minas Gerais registra a procedência de metade da produção (50%), seguida de São Paulo (25%), da Paraíba e de Santa Catarina com 8,3%, respectivamente (Tabela 6). Esse panorama revela uma produção diversificada no que se refere à sua abrangência.

5.3.7 Idioma da produção

Quanto ao idioma, toda a produção é escrita em língua portuguesa, embora o PG&C aceite submissões em três idiomas: português, espanhol e inglês.

6 CONCLUSÃO

Os resultados das análises da produção científica sobre Usuários da Informação publicada no periódico 'Perspectivas em Gestão & Conhecimento' apontam que os conhecimentos produzidos foram comunicados através de 12 produções que enfocam o Uso da Informação, Usabilidade, Comportamento Informacional e Usuários da Informação. Essa produção centra-se em estudos que vão desde os sobre o uso da informação até a Usabilidade.

A maioria desses estudos foi produzida por professores doutores de universidades brasileiras e uma portuguesa e por alunos de pós-graduação, mestrandos e doutorandos. Isso resulta do fazer e das exigências que emanam no cotidiano dessas pessoas que necessitam de capacitação e atualização constante. A qualificação de autores e coautores é um dos indicadores de uma produção de boa qualidade. Nesse sentido, pode-se afirmar que a produção estudada apresenta essa correlação. Os estudos utilizaram metodologias com o auxílio de autores de outras áreas do conhecimento, como a Psicologia, que só veio fortalecer e colaborar com pesquisas cujo objeto de estudo é o usuário da informação.

A maioria dos estudos foi feita em organizações que enfocam gestão e conhecimento. Isso é justificável, em razão do objetivo do PG&C, que prioriza trabalhos relacionados às temáticas 'Gestão' e 'Conhecimento'. Por outro lado, os estudos revelam uma tendência de pesquisas com o foco nos aspectos cognitivos contemporâneos.

Conclui-se que, em termos quantitativos, o montante da produção sobre os usuários da informação ainda é pequeno, comparado com a totalidade da produção publicada no periódico no período estudado. Entretanto, a produção é de qualidade relevante, principalmente para a temática 'Comportamento Informacional'.

REFERÊNCIAS

AMARAL, S. A. L. Estudos de usuários e marketing da informaçÃo. **Brazilian Journal of Information Science**, v. 7, n. Esp., 2013. Disponível em: <http://www.brapci.ufpr.br/brapci/v/a/13478>. Acesso em: 27 Out. 2017.

BAPTISTA, F. G.; CUNHA, M. B. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação,** Belo Horizonte. v. 12, n.2, p.168-84, maio/ ago., 2007.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo.** 70 ed. Lisboa: LDA, 2006.

______. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977.

BORGES, M. E. N. **A informação e o conhecimento na Biologia do conhecer***:* uma abordagem cognitiva para os estudos sobre inteligência empresarial. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2002.

CAPURRO, R. Epistemologia e Ciência da Informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003, Belo Horizonte. **Anais** ... Belo Horizonte: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação e Biblioteconomia, 2003.

CUNHA, M. B.; AMARAL, S. A.; DANTAS, E. B. **Manual de estudo de usuários da informação**. São Paulo: Atlas, 2015.

GIL, Antonio Carlos (1999). **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas.

DURAND, G. **As estruturas antropológicas do imaginário.** São Paulo: Martins Fontes, 1997.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 1999.

ARTIGO

GOMES, J. O.; COSTA, L. F. Bem-aventurança à multiplicação e ao encontro de olhares e saberes sobre gestão e conhecimento. P**erspectivas em Gestão & Conhecimento,** João Pessoa, v. 1, n. 1, p. 1-3, jan./jun. 2011. Disponível em: <http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/pgc.> Acesso em: 20 mar.2017.

______. PG&C: algumas palavras sobre sua trajetória. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 6, n. 2, p. 1-3, jul./dez. 2011. Disponível em: <http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/pgc.> Acesso em: 20 mar.2017.

LAVILLE, C.; DIONNE, J. **A construção do saber**: manual de metodologia da pesquisa em Ciências Humanas. Porto Alegre: Artmed, 1999.

LEITÃO, P. C. C. **Informação, concorrência e processo decisório em instituições de ensino superior:** um estudo sob o enfoque do *sensemaking* organizacional. 2010. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Escola de Ciência da Informação, Belo Horizonte, 2010.

MATURANA, H., VARELA, F. **El arbol del conocimiento**. Santiago: Editorial Universitaria, 1964.

NIELSEN, J. **Usability engineering**. San Diego: Academic Press, 1993.

NIELSEN, J.; LORANGER, H. **Usabilidade na *web***: projetando *websites* com qualidade. Rio de Janeiro: Campus, 2007.

PAULA, C. P. A. Proposta de metodologia para a investigação do comportamento de busca informacional e do processo de tomada de decisão dos líderes nas organizações: introduzindo uma abordagem clínica da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 13., 2012, Brasília. **Anais...** Rio de Janeiro: FIOCRUZ, 2012.

SANZ CASADO, E. **Manual de estudios de usuarios**. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruypérez, 1994.

TANUS, G. F.S.C. Enlace entre os estudos de usuários e os paradigmas da Ciência da Informação: de usuário a sujeitos pós-modernos. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v.10, n.2, p. 144-173, jul./dez. 2014.

VENÂNCIO, L. S. **O caminhar faz a trilha:** o comportamento de busca da informação sob o enfoque da cognição situada. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2007.

WEICK, K. **Sensemaking in organizations**. London: Sage Publicaions, 1995.

APÊNDICE A

Nº	PRODUÇÃO ANALISADA
1	ALEMÃO, Márcia Mascarenhas; GONÇALVES, Márcio Augusto; DRUMOND, Heloísa Azevedo. Estudo da utilização da informação de custos como ferramenta de gestão em organização pública: o estudo do *sigh–custos*. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, v. 3, n.1, p. 210-226, 2013. (Relato de experiência)
2	FERREIRA, Fernando Colmenero. O comportamento de procura de informação no processo de decisão de compra na *web*. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, v. 1, n. esp., p. 3-26, 2011. (Artigo de revisão).
3	LEITÃO, Pedro Cláudio Coutinho; NASSIF, Mônica Erichsen. Uso da informação sobre a concorrência e tomada de decisão: estudo e análise das características do processo de *sense making* organizacional. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, v. 2, n. esp. p. 133-148, 2012. (Memória de evento científico-profissional)
4	MARINHO, Thiago de Andrade. Para quem a informação? Uma questão de usabilidade. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, v. 1, n. esp. p 16, 2011. (Resenha).
5	NASSIF, Mônica Erichsen. O decisor como usuário da informação: relações entre a gestão da informação e do conhecimento, a cognição e perspectivas futuras. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, v. 3, n.esp., p. 163-172, 2013. (Relato de pesquisa).
6	OLIVEIRA NETO, Jose Dutra. Avaliação da satisfação do usuário dos sistemas ERP como instrumento para gestão: uma abordagem multivariada de dados em uma indústria farmacêutica**. Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, v. 4, n. 2, p. 171-194, 2014. (Relato de pesquisa).
7	PAULA, Cláudio Paixão Anastácio de. Dimensões simbólicas e afetivas do uso da informação: uma análise das comunicações entre professores do Departamento de Psicologia de uma instituição de ensino superior pública brasileira. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, v. 2, n. esp. p.118-132, 2012.(Memória de evento científico-profissional).
8	PAULA, Cláudio Paixão Anastácio de. A investigação do comportamento de busca informacional e do processo de tomada de decisão dos líderes nas organizações: introduzindo a abordagem clínica da informação como proposta metodológica. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, v. 3, n. esp. p.30-43, 2013. (Artigo de revisão).

9	ROCHA, Janicy Aparecida Pereira; DUARTE, Adriana Bogliolo Sirihal. O comportamento de usuários cegos durante o acesso mediado por leitores de tela: um estudo sob o enfoque da cognição situada. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, v. 3, n. esp., p. 173-196, 2013. (Relato de pesquisa).
10	RODRIGUES, Charles; BLATTMANN, Ursula. Uso das fontes de informação para a geração de conhecimento organizacional. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, v. 1, n. 2, p. 43-58, 2011. (Artigo de revisão)
11	VIEIRA, Andressa; OLIVEIRA, Marcos Eduardo Vigorito de; MÜHLBACH, Gabriela; SATO, Paula. Como fazer um bom trabalho em experiência do usuário apesar das limitações. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, v. 1, n. esp., p. 182-200, 2011. (Memória de evento científico-profissional).
12	ZABOTTO, Cristina Nardin; SILVA, Sérgio Luís; TORKOMIAN, Ana Lúcia Vitale. Um estudo de redes de usabilidade de produtos: aprendizados para a cooperação empresarial. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, v. 4, n. esp., p. 83-95, 2014. (Relato de pesquisa)

SOBRE AS AUTORAS

Eliane Bezerra Paiva
Doutora em Linguística pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB).
E-mail: paivaeb@gmail.com

Francisca Arruda Ramalho
Doutora em Ciências da Informação pela Universidad Complutense de Madrid (UCM).
E-mail: arfrancisca@hotmail.com

Recebido em: 09/03/2017; **Revisado em:** 06/04/2017; **Aceito em:** 11/05/2017.

Como citar este artigo

PAIVA, E. B.; RAMALHO, F. A. Usuários da informação: a produção científica no periódico 'perspectivas em gestão & conhecimento'. **Informação em Pauta,** Fortaleza, v. 2, número especial, p. 45-68, out. 2017.

ARTIGO

ARTIGO

ENSINO E APRENDIZAGEM EM ESTUDOS DE USUÁRIOS: interlocuções nas práticas docentes

TEACHING AND LEARNING OF USER STUDIES: interlocutions teaching practices

Maria de Fátima Oliveira Costa
UFC

RESUMO

Aborda acerca das interlocuções feitas por meio de práticas docentes sobre o ensino e aprendizagem. Traz algumas reflexões possíveis de despertar aspectos relacionados ao entendimento de práticas com Estudos de Usuários, no intuito de gerar discussões e contribuir para o ensino da disciplina de Estudo de Comunidade e de Usuários, focando pontos que possam interferir no relacionamento humano, despertando e orientando o conhecimento do aluno. Essa atenção dada ao objeto principal da Biblioteconomia e da Ciência da Informação, o Usuário, deve ser valorizada no trabalho do profissional e em especial, no aprendizado do aluno, e consequentemente, na sua futura atuação profissional. Procurou-se mostrar os aspectos teórico-metodológicos, em que pesem o ensino e a pesquisa, levando à aprendizagem dos estudantes e à sua formação. A metodologia seguida foi a pesquisa bibliográfica, consultando bases de dados sobre a temática, a literatura sobre o tema e suas relações. Estimula à uma prática docente, que deve ser aprimorada de maneira permanente, por meio da educação continuada, no respeito as diretrizes curriculares traçadas na área. Além disso, sinaliza a promoção de práticas, a fim de debater questões inerentes a desafios postos ao mercado e aqueles que advirão no cotidiano do trabalho profissional.

Palavras-chave: Ensino e Aprendizagem. Ensino da Disciplina sobre Usuários. Estudos de Usuários. Práticas docentes.

ABSTRACT

It addresses the interlocutions made through teaching practices about teaching and learning. It brings some possible reflections to awaken aspects related to the understanding of practices with User Studies, in order to generate discussions and contribute to the teaching of the Community and Users Study discipline, focusing on points that may interfere in the human relationship, awakening and guiding the knowledge of the student. This attention to the main object of Library Science and Information Science, the User, should be valued in the work of the professional and especially in the student's learning, and consequently in his future professional performance. We tried to show the theoretical and methodological aspects, in which teaching and research weigh, leading to students' learning and their formation. The methodology followed was the bibliographical research, consulting databases on the theme, the literature on the subject and their relationships. It stimulates a teaching practice, which must be permanently improved, through continuing education, in compliance with the curricular guidelines outlined in the area. In addition, it signals the promotion of practices, in order to discuss issues inherent to challenges put to the market and those that will come in the daily work of professionals.

Keywords: Teaching and learning. Discipline teaching about users. User Studies. Teaching practices.

1 INTRODUÇÃO

Por ocasião de sua realização, o I Encontro Internacional de Estudos de Uso e Usuários da Informação, nos fez pensar o ensino e aprendizagem por meio dessa temática. Pois, conversar, estudar e dialogar sobre usuários vem sendo um dos temas mais fascinantes dentro da área profissional, por se tratar de sujeito, de ator e de objeto em que há plena interatividade entre os mesmos; assim, assumimos ser este entendimento o passo mais próximo a oferecer respostas sociais.

Nesta oportunidade, a partir de eixos determinantes, que foram discutidos no referido evento e, entre eles, o de ensino e aprendizagem, já explicitado, cabendo-nos a responsabilidade de desenvolver pontos que considerássemos relevantes na formação profissional, dentro do ensino da disciplina de Estudos de Usuários, considerando também a motivação que deve ser mostrada aos alunos, além do estimulo à valorização que a função social exerce na atuação do profissional.

Quando falamos na função social, ela se torna condição sine qua non para que a atuação do profissional seja pró ativa, e, pois, tenha dinâmica diferenciada em utilizar estratégias que possam ir além do que o mercado está a exigir.

Há algo que nos preocupa, do lado profissional, quando teoricamente lembramos sempre do usuário, e dizemos que trabalhamos para ele; organizamos e processamos a informação e a disseminamos em função de possível recuperação, uso e assimilação da informação; porém, na prática, ainda é trabalhada de maneira inexpressiva, vez que serão mais relevantes a instituição, o profissional, o sistema se, não olhar, ainda, de maneira insignificante, leve ou fragilizada para o ser, usuário.

Além de tornar esse profissional, como mediador da informação, teremos que chamar a sua atenção para o significado que tudo isso terá, se a formação dele não estiver voltada para o atendimento pleno a seus respectivos usuários. Embora sejamos sabedores de que não temos garantia que nos certifique que a informação cheque com significado para ele, o usuário pois tal atitude é imprescindível.

Esses pontos merecem uma cuidadosa atenção dos pesquisadores, docentes e profissionais em podermos identificar e conhecer o comportamento de busca e as necessidades de informação dos usuários em prol do desenvolvimento de ações que o sistema de informações deva cobrir.

Assim sendo, buscamos elaborar este trabalho para que dê suporte a prática profissional em que o usuário seja de fato aquele principal gerador de motivação da

atuação do profissional da informação, isto é, o protagonista do trabalho do bibliotecário e de outros profissionais da informação.

Há uma variedade de trabalhos publicados na área de usuários no Brasil; a prática e vivência de pesquisa com usuários, todavia, ainda está muito aquém do ideal; apesar de termos volume considerável de publicação internacional nesta área, embora careça de práticas que possam fortalecer tal olhar e vivência para o usuário.

Na Ciência da Informação é perceptível ainda a insuficiência de estudos resultantes das publicações, quer sejam em nível de pós-graduação ou mesmo nos trabalhos de conclusão dos cursos de Biblioteconomia, quanto à temática sobre usuários da informação, embora exista pesquisa com usuários, a temática surge apenas como nuance, ao invés de ser tornada como essência.

Assim, queremos chamar a atenção do leitor, pesquisador, docente, profissional, no escopo de perceber e, pois, entender, completamente, que o fim, enquanto resultado, nas áreas de informação, continuará sendo o usuário, na perspectiva de ser tratado como sujeito, autor de sua ação, como o motivo principal da área da Ciência da Informação.

Assim, concebemos que é a partir do ensino da disciplina de estudos de usuários, que deveremos incentivar nossos alunos em sala de aula, explicitando que os ambientes informacionais são diversos, com vasta complexidade e que se utilizam fontes e formatos dos mais diferentes, tornando evidente a percepção de que o usuário se constitui ator principal no trabalho do profissional bibliotecário.

Por esta razão, quando pensamos no ensino da disciplina referenciada, devemos fazer jus a que haja as interlocuções entre o professor e, evidentemente, o aluno, em função de alertar, referir e debater acerca do assunto em pauta.

Desse modo, estimulamos o aluno a que valorize e se identifique com o trabalho social, compreendendo, afinal, ser o serviço fim da profissão levar sempre e facilitar a informação, e que tenha verdadeiro significado para a sociedade.

O bibliotecário, por exemplo, entre outros profissionais da informação, deverá ir além de seu entusiasmo nesse papel de disseminar e respeitar a profissão por esse lado mais nobre que é o de compreender, servir, interagir e satisfazer as demandas da sociedade, com novos termos, novos conceitos, novos métodos e novos saberes.

Em relação aos novos saberes, Antunes (2009, p 73) explicita:

> Não importa qual disciplina, menos ainda qual o tema, é sempre papel irrecusável de todo professor buscar nos conhecimentos do aluno os "ganchos" para fundir os saberes que se desenvolvem. Nunca o novo que ensinamos é guardado na memória, se não o ativarmos com um saber antigo e pessoal lá existente.

Então debatemos a questão de como levar tais reflexões ao ensino da disciplina que trata de pesquisa com usuários da informação.

Com essa instigação, devemos inicialmente conhecer a Lei de Diretrizes e Bases, reformulada, recentemente, neste ano de 2017, além do conhecimento das Diretrizes curriculares aprovadas em versão preliminar em 1998 e, posteriormente em 2001, pelo Ministério da Educação - MEC, e outras propostas curriculares dos cursos de Biblioteconomia, Arquivologia e Museologia, dentre os demais documentos que tratam acerca de usuários da informação.

Tais instrumentos servem de base à construção de propostas pedagógicas e se tornam desafios à formação do professor universitário, no propósito de provocar as interlocuções no ensino superior, tão exigidas para o possível sucesso do formando.

2 PENSAR O ENSINO E APRENDIZAGEM DOS ESTUDANTES E A PRÁTICA DOCENTE

No planejamento de disciplinas referentes àquelas que formam o profissional da informação, em se tratando de bibliotecas, arquivos, e ambientes afins, o bibliotecário ou outro profissional, deverá ter um olhar mais real para os usuários da informação e requerer que haja não só conhecimento dessa temática, mas, domínio do que deve ser tratado acerca do tema e de sua legislação.

No caso da Lei de Diretrizes e Bases (LDB), abrangente nos mais diferentes tipos de educação, e que rege os princípios gerais da educação, desde 1996, com última atualização em março de 2017 e, portanto, a educação superior, também; a qual deve ser seguida pelas instituições de Ensino Superior, ou seja, as universidades, temos que abrir o debate.

Na época de sua edição, funcionavam os currículos mínimos, e isto dificultava sua implantação, devido a inserção de diversas disciplinas que complementassem os currículos; o que, aliás, hoje, já não se constitui motivo para a manutenção da rigidez nos currículos. As diretrizes curriculares, que foram as bases para a geração das propostas

pedagógicas dos cursos de graduação, facilitaram, de certa forma, superar tal rigidez outrora existente.

Assim, atualmente pode-se ter maior liberdade em desdobrar as temáticas, surgidas pelas próprias exigências do mercado ou além dele, gerando disciplinas que pudessem formar uma harmonização curricular integrada, em prol do avanço exigido pela própria sociedade.

Desse modo, foram pensados os projetos pedagógicos de cursos superiores com o apoio da Associação Brasileira de Educação em Ciência da Informação (ABECIN), além de eventos, em diferentes níveis, os quais geraram debates sobre disciplinas com suas respectivas ementas, objetivos, metodologias no fito de serem gerados os planos de ensino de cada uma delas.

Dessa forma, foram elaborados os programas dessas disciplinas e, entre elas, a de Estudos de Usuários, com o intuito de melhor motivar ao alunato o rendimento acadêmico. Cumprir tal medida deverá ter o permanente incentivo ao crescimento espontâneo de cada aluno.

Em sala de aula, pressupõe-se que haja perfeita ou quase perfeita interatividade entre docente e discente, em busca de aprendizagem. Segundo algumas pesquisas divulgadas, faz-se necessário vislumbrar o que diz os seguintes autores, acerca da aprendizagem:

> A aprendizagem é então um processo ativo no qual os alunos constroem o seu próprio conhecimento interagindo com o conteúdo temático, transformando-o e discutindo-o com os colegas, professores, público, a fim de internalizar o significado e fazer conexões com o conhecimento existente. Neste processo, há evidências consideráveis de que o *feedback* tem uma influência inquestionável que levam a uma melhor compreensão e a resultados de aprendizagem efetivos. (BORRALHO; FIALHO; CID, 2009, p. 989).

Por esta razão, o docente terá que se utilizar das mais diferentes e atuais fontes e formas de como levar um ensino de qualidade, com conteúdos práticos, reflexivos e que possam contribuir para a vida pessoal e profissional a partir da possibilidade de gerar novos conhecimentos, motivando aos estudantes à discussão, a criatividade e, assim, poder estimulá-los a gostar da disciplina, a participar de ações e práticas que se tornem estimulantes e que possam ser úteis à vida.

Dentre as práticas do ensino com a pesquisa, por exemplo, lembramos o que diz Freire (1996, p 29) em sua obra Pedagogia da Autonomia, interagindo ensino e pesquisa,

ao afirmar: “Ensino porque busco, porque indaguei, porque indago e me indago. Pesquiso para constatar, constatando, intervenho, intervindo educo e me educo. Pesquiso para conhecer o que ainda não conheço e comunicar ou anunciar a novidade.”

Assim, percebemos que o estímulo a pesquisa deve ser uma constante na vida acadêmica, se iniciando pelo próprio docente, seguindo aos estudantes na graduação e na pós-graduação. Em sala de aula é que deve ser provocada tal prática.

Nesta disciplina, ora em estudo, a pesquisa realizada pelos estudantes com usuários deve ser estimulada e praticada como resposta ao seu aprendizado, até porque "[...] o comportamento do usuário da informação se dá com a apropriação da informação no processo de assimilação, que se acentua principalmente por meio da pesquisa. " (COSTA, 2016, p. 123).

Como será possível adotar essa tal prática? A indagação é válida quando se coloca conteúdos que possam despertar interesse que levem a se tornarem curiosos, de modo a que possam enfrentar desafios para sua vitória na aprendizagem. Sabemos que não é uma tarefa fácil, e sim desafiadora, por entendermos a conjuntura vivida que nem sempre favorece ao sonho e à crença nesses valores, ora explicitados.

Uma lembrança que vem à mente é a de que devemos sempre apresentar conteúdos que façam o estudante se reinventar, e examinar suas aptidões, as suas vontades de descobertas, no enfrentamento de dificuldades, em assertivas e, nunca, na descrença; além de mobilizar o alunato em busca de competências favoráveis ao enfrentamento das dificuldades. E para desenvolvê-las faz-se necessária a busca de saberes e habilidades para a construção e o desenvolvimento da cidadania.

A cidadania deve ser um ponto a ser trabalhado no início da disciplina; o que deverá acontecer a partir da participação que o indivíduo tem na sociedade, como também, sua prática no cotidiano perante si próprio e diante do coletivo. Assim, os tornaremos capazes de atuar como cidadãos de fato e de direito.

A metodologia utilizada pelo docente também influenciará no percurso da formação do educando. Entendendo dessa forma, com certeza, o ensino deve ser focado na aprendizagem do aluno. Vejamos:

> Um modelo centrado na aprendizagem vai focar-se mais nas competências e saberes que os alunos vão adquirindo ao longo do seu processo de formação. Este processo pressupõe metodologias de ensino que não se limitem à mera exposição de conteúdos, mas que passem a valorizar formas de aprendizagem onde o aluno seja chamado a participar, a debater, a colocar em uso o

> conhecimento em situações e problemas concretos. A avaliação daqui decorrente terá então de ser mais abrangente e diversificada para dar resposta à complexidade e subjetividade. (BORRALHO; FIALHO, 2009, p. 989).

Assim, o discurso do professor deve sempre lembrar que o profissional da informação deve estar atento ao caráter ativo dos usuários, não só a habilidade individual, mas a sua socialização. Entendendo assim, torna-se possível a conquista de seus direitos enquanto cidadão.

O professor deve estar atento a uma criticidade de seu fazer, lembramos Freire (1996, p. 39):

> Por isso é que, na formação permanente dos professores, o momento fundamental é o da reflexão crítica sobre a prática. É pensando criticamente a prática de hoje ou de ontem que se pode melhorar a próxima prática. O próprio discurso teórico, necessário à reflexão crítica tem de ser de tal modo concreto que quase se confunda com a prática.

A educação se concretiza quando humaniza o homem, e acontece por meio do ensino que possibilita a geração do conhecimento e a liberdade de pensar. E continuando o que diz Freire (1997, p. 43), se considerarmos que:

> [...] ensinar não é transferir conhecimento, mas sim criar possibilidade para sua construção e sua produção. Quando você ensina, você forma e se forma; quem ensina aprende ao ensinar e quem aprende ensina ao aprender. Ensinar exige segurança, competência profissional e generosidade. Ensinar é uma especificidade humana.

Ensinar e aprender se inter-relacionam de maneira compartilhada. É uma construção coletiva de soma, daí, surge a aprendizagem. Assim, o ensino aprendizagem se efetiva quando há o aprendizado mútuo, entre professor e aluno. Daí acontece as múltiplas possibilidades de melhoria na qualidade de vida, que elevam o ser humano cada vez mais e melhor, e esta melhoria se estende a toda a sociedade. (COSTA, 2016).

Dessa maneira, percebemos o compromisso e a complexidade do ensino. Lembremos Pimenta (2010, p. 17):

> O ensino é uma prática social complexa. Realizado por seres humanos entre seres humanos, o ensino é transformado pela ação e relação entre os sujeitos (professores e estudantes) situados em contextos diversos: institucionais, culturais, espaciais, temporais, sociais.

O ensino exige pesquisa, dedicação e um conjunto de ações no compartilhamento de ideias, e fazer com que haja sempre uma intermediação dialogada entre docente e discente no intuito de se utilizar as novas abordagens, a fim de atender as diferentes demandas e necessidades de informação de cada usuário permanentemente e não apenas ocasional.

3 MOTIVAÇÃO AO USUÁRIO, ORIUNDA DE DIFERENTES AMBIENTES INFORMACIONAIS

Quando se fala em usuário, ficamos a imaginar como este se planeja para visitar, consultar e ou buscar e ter acesso a informação, com os diferentes sistemas de buscas de forma física ou virtual, embora o acesso que ele queira ter independa ou não do suporte e formato em que se encontra a informação.

Podemos citar os ambientes das bibliotecas, dos arquivos, dos museus com suas diferentes funções, e as diversas unidades e centros especializados de informação, os quais, por sua vez, poderão ter diferentes propósitos. Lembramos, assim, Moreiro González, (2005, p. 177) quando expressa que "El objetivo es que los usuários no se pierdan en la gigantesca cantidad de documentos existentes, y puedem aceder de forma rápida y pertinente a la información que desean." A linguagem documentária deve estar clara e coerente aos seus usuários.

Cada ambiente deve ter sua função informativa. As bibliotecas, por exemplo, devem atender e desenvolver as funções de difusão da informação, procurando disseminar informações que o usuário necessite. Juntamente com as funções práticas que permitem a esses usuários a obtenção de respostas, além das demais funções formadoras, no apoio a educação, de custódia, recreativas, social e de investigação. (MOREIRO GONZALÉZ, 2005, p. 75-76).

Ainda tratando de ambientes informacionais, podemos citar, também, os ambientes dos museus que segundo o referido autor, acima citado, é um centro que coleciona e conserva objetos sempre relacionados ao seu contexto histórico, natural e social.

Considera ainda que "El museo, es por tanto, un sistema de información cuyo material informativo no son documentos, ni datos, sino objetos." (SHERA, 1980, *apud* MOREIRO GONZALEZ, 2005, p. 103).

Ainda no tocante aos museus, Moreiro Gonzalez considera um lugar de exposição, de trabalho e de investigação que se constitui como propriedade cultural no sentido de apoiar as pesquisas científicas, atuar como escola difusora que utiliza os meios informativos existentes para educar os visitantes e servir de depósitos de peças de interesse. Afirma que "Archivos, bibliotecas y museus han sido tradicionalmente los lugares depositarios de los resultados más valiosos del trabalho cientifico. " (MOREIRO GONZALEZ, 2005, p. 104).

Daí imaginar que o bibliotecário ou outro profissional que trabalhe com a informação no contexto da ciência da informação, esteja atento às mais diferentes situações de que cada usuário transforma a informação a depender de seus conhecimentos, de seus sentidos.

Desde a década de 1980, conhecemos trabalhos de resultados de pesquisa de dissertação de mestrado que já sinalizavam, não com o envolvimento ainda dessas áreas, mas com o teor crítico que favorecessem ao pensamento que ora expressamos.

Convém levarmos aos estudantes o pensamento de que o profissional deve compreender o sentido da busca e do uso da informação por seus usuários, com o significado esperado.

Assim, tal situação, ainda está distante do que se almeja. Ainda no modelo vigente de Wilson (1981, 1996, 1997), o autor tenta aperfeiçoar o primeiro modelo de comportamento informacional, explicitando que toda situação problema deve ter o espaço de tempo para a devida solução do referido problema. E ainda ressalta que não significa que o usuário obtenha êxito; ou seja, ele poderá ter sucesso ou não na busca efetivada, o que não invalida a busca como tal.

4 DESAFIOS À ATUAÇÃO PROFISSIONAL COM OLHAR NO USUÁRIO

Acreditamos que a relação entre docente e discente seja por demais confiável, por isso há urgência em chamar a atenção dos estudantes e despertar na sua aprendizagem, mais crítica e reflexão e que por meio da disciplina de Estudos de Usuários da Informação, os estudantes se sintam mais motivados para a responsabilidade e o compromisso, juntamente com a vontade técnica e política.

Ultimamente, percebemos certo descaso ou talvez determinada displicência ou falta de interesse e motivação, quanto ao papel que o bibliotecário possa e deva assumir

no mercado de trabalho, no que respeita ao que é exigido dele; no mínimo, o domínio do conhecimento da temática sobre os usuários, o que se percebe; a falha na cognição em procurar ter uma visão hermenêutica, ao invés de uma visão excessivamente e apenas técnica, sem olhar para o usuário.

Temos que mostrar aos nossos alunos o comportamento e visão ética para atuação mais primorosa, na qual o docente sirva de bússola não só numa prática isolada, mas na avaliação permanente. Supondo que as universidades não deixem os docentes com inteira liberdade ou independência na formação do docente, Nóvoa (2002, p. 23) afirma: “[...] o aprender contínuo é essencial e se concentra em dois pilares: a própria pessoa, como agente; e a escola, como lugar de crescimento profissional permanente”.

Assim, a formação profissional se torna mais aprimorada, por meio de reflexões e debates promovidos pelas pesquisas desenvolvidas mediante grupos e projetos.

Entre as atividades do docente, a elaboração do plano de ensino torna-se condição inicial para estabelecer as propostas do ensino da disciplina. Evidentemente sempre de conformidade com a instituição de ensino superior, pois "De fato, os planos deveriam cumprir o papel de diretriz para o professor seguir e o aluno acompanhar, como uma espécie de manual, que ajuda aos dois no planejamento e execução do ensino e aprendizagem". (COSTA, 2016, p. 131).

Conforme o pensamento de Nascimento (2010), sinaliza alguns aspectos e que foram resultantes de pesquisa feita sobre os planos de ensino da disciplina de Usuários da Informação, no período de 2007 a 2009:

> Ao buscar novas informações para se atualizar, o docente se coloca na posição de usuário da informação; ao transmitir conhecimento em sua prática pedagógica é, ao mesmo tempo, consumidor e divulgador da informação, ao passo que enquanto pesquisa produz conhecimento, gera novas informações e enriquece a bibliografia do plano de ensino com literatura pertinente e atualizada (NASCIMENTO, 2010, p. 2).

Nessa perspectiva, observamos que o docente assume papel relevante na organização de toda a trajetória da formação do educando.

Em se tratando da disciplina de Estudos de Usuários, devemos lembrar que as abordagens tratadas na referida disciplina devem ser trabalhadas de conformidade com o paradigma social definido por Capurro.

O professor não deve esquecer que será sempre um orientador de leituras, e motivador de descobertas de necessidades de informação, além de incentivar os temas de pesquisa que sejam sempre do interesse dos alunos.

4 REFLEXÕES FINAIS

Em se tratando de uma temática ligada ao eixo de ensino e aprendizagem em Estudos de Usuários da Informação, sinalizando para a disciplina referenciada, isto é, de estudos de usuários, motivo da temática do evento, esperamos que os docentes dessa área, com o encanto e domínio que devem ter, possam mostrar aos alunos dos cursos de graduação e de pós-graduação toda a garra e entusiasmo em elevar o conhecimento, em busca de novos saberes e novos olhares para o usuário da informação.

Temos que focar a crítica no ensino da disciplina sobre usuários, a partir do comportamento docente, na sua prática pedagógica, o que devemos ter e ser, e o comportamento que deveríamos ter em prol de um ensino que possibilite gerar a aprendizagem construtiva para o exercício que é de suma importância: tornar nossos alunos críticos e reflexivos, a ponto de estimulá-los cada vez mais no pensamento altruísta acerca de usuários.

Desse modo, podermos fazer as devidas interlocuções almejadas, colocando o docente numa posição de parceiro e, ao mesmo tempo, líder, com autoridade de domínio e habilidade no ato de interagir com a turma, de ensinar e favorecer à elevada formação profissional atuando na área da informação com zelo no principal personagem - o usuário como protagonista social.

No ensino da disciplina de estudos de usuários, devem ser preservados os aspectos da qualidade e da adequação teórica conceitual, de conteúdos e metodologias, sendo respeitadas as diretrizes curriculares e a legislação vigente na instituição de ensino superior.

O docente aqui entendido como aquele que, além de dominar conhecimento, seja capaz de exercer uma prática social que possibilite ao alunato a pensar, a criar e a gostar de servir a sociedade. Com efeito, este é o propósito que nos deve motivar.

REFERÊNCIAS

ANTUNES, Celso. **A prática de novos saberes.** 2. ed. Fortaleza: Ed. IMEPH, 2009.

BORRALHO, António; FIALHO, Isabel. CID, Marília. Aprendizagem no ensino superior: relações com a prática docente. In: Carlinda Leite; Miguel Zabalza. (Org.). **Ensino superior: inovação e qualidade na docência**. Porto: Centro de Investigação e Intervenção Educativas, 2012, p. 984-996. Diponível em: < https://dspace.uevora.pt/rdpc/bitstream/10174/7015/1/Aprendizagem%20no%20ensino%20superior%20Rela%C3%A7%C3%B5es%20com%20a%20pr%C3%A1tica%20docente%2C%20pp.%20984-996.pdf>. Acesso em: 10 abr. 2017.

COSTA, Maia de Fátima Oliveira. **Estudos de usuários da informação**: ensino e aprendizagem no Brasil. Fortaleza: Edições UFC, 2016.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da autonomia**: saberes necessários à prática educativa. 25. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1996.

________. **Pedagogia da autonomia**: saberes necessários à prática educativa. São Paulo: Paz e Terra, 1997.

MOREIRO GONZÁLEZ, José Antonio. **Conceptos introductorios al estudio de la información documental**. Salvador: EDUFBA/Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú, 2005.

NASCIMENTO. Maria de Jesus. **Planos de ensino de "Usuário da Informação" nos cursos de biblioteconomia do brasil**. DataGramaZero – Revista de Ciência da Informação, v.10, n.1, fev. 2010. Disponível em: <www.dgz.org.br/fev.2010/Art_01.htm>. Acesso em: 10 maio 2017.

NÓVOA, António. **Formação de professores e trabalho pedagógico.** Lisboa: Educa, 2002.

PIMENTA, Selma G. Epistemologia da prática ressignificando a didática. In: FRANCO, Maria Amélia S.; PIMENTA, Selma G. (Org.). **Didática**: embates contemporâneos. São Paulo: Ed. Loyola, 2010. p. 15-42.

WILSON, Thomas D. On user studies and information needs. **Journal of Documentation**, v. 37 n. 1, p. 3-15,1981.

______; WALSH, C. Information behaviour: an inter-disciplinary perspective. **British Library Research and Innovation Report**, n. 10, 1996.

______. Information behaviour: an interdisciplinary perspective. **Information Proceeding and Management**, v. 33, n. 4, p. 551-572, 1997.

ARTIGO

SOBRE OS AUTORES

Maria de Fátima Oliveira Costa
Doutora em Ciência da Informação pela Universidade Estadual Paulista (UNESP).
E-mail: fatima12oliveiracosta@gmail.com

Recebido em: 13/03/2017; **Revisado em:** 10/04/2017; **Aceito em:** 15/05/2017.

Como citar este artigo

COSTA, Maria de Fátima Oliveira. Ensino e aprendizagem em estudos de usuários: interlocuções nas práticas docentes. **Informação em Pauta,** Fortaleza, v. 2, número especial, p. 72-84, out. 2017.

Inf. Pauta Fortaleza, CE v. 2 número especial out. 2017

ARTIGO

COMPORTAMENTO, LETRAMENTO INFORMACIONAL E PESQUISAS SOBRE O CÉREBRO: APLICAÇÕES NA APRENDIZAGEM

BEHAVIOR, INFORMATION LITERACY AND RESEARCH ON THE BRAIN: applications in learning

Kelley Cristine Gonçalves Dias Gasque
UNB

RESUMO

O presente artigo resulta de uma revisão de literatura, de caráter exploratório e seletivo, sobre os processos cognitivos envolvidos na aprendizagem. Argumenta sobre a importância das pesquisas em neurociência cognitiva e psicologia cognitiva para embasar e desenvolver estratégias de ensino-aprendizagem, e por conseguinte, melhorar o letramento informacional. Para tanto, apresenta breve descrição de alguns processos envolvidos na aquisição do conhecimento – consciência, atenção e memória – e os princípios, derivados das pesquisas cerebrais, que podem ser aplicados no processo de letramento informacional.

Palavras-chave: Aprendizagem. Letramento informacional. Comportamento informacional. Processos cognitivos. Ciência Cognitiva.

ABSTRACT

The present article results from an exploratory and selective review of the literature on the cognitive processes involved in learning. It argues about the importance of the research on cognitive neuroscience and cognitive psychology to support and develop teaching-learning strategies, and, therefore, to improve the information literacy. For this purpose, it presents a brief description of some processes involved in the acquisition of knowledge – awareness, attention and memory - and the principles related to brain research that can be applied in the information literacy process.

Keywords: Learning. Informational literacy. Informational behavior. Cognitive processes. Cognitive Neuroscience

1 INTRODUÇÃO

Comportamento informacional humano, de acordo com Wilson (2000), abrange a totalidade do comportamento em relação às fontes de informação e aos canais de informação, que por sua vez, envolve a busca, a pesquisa e o uso da informação com o objetivo de satisfazer uma necessidade de informação. Para Gasque (2012), as atividades de busca e uso da informação são naturais ao seres humanos e buscam subsidiar a tomada de decisão e resolução de problemas. Contudo, muitas vezes, as pessoas não aprendem a realizar estes procedimentos de forma sistematizada, com eficácia e eficiência. Para que isso ocorra, é necessário que se engajem em um processo de aprendizagem, denominado letramento informacional.

O letramento informacional refere-se ao processo de aprendizagem1 necessário para desenvolver competências para lidar com a informação. Exige conhecimentos e competências que abrangem a delimitação do problema ou tarefa de pesquisa, planejamento para identificar as fontes e recursos de informações a serem usados, acesso eficaz e eficiente da informação, bem como critérios de avaliação da informação. Requer também a organização e aquisição do conhecimento por meio de técnicas como leitura dinâmica, esquemas, resumos, mapas conceituais, dentre outros, além de produção textual adequada para comunicar o conhecimento, por exemplo, artigos, monografias, relatórios, resumos, patentes, considerando os aspectos legais, sociais e econômicos (GASQUE, 2012).

Tais tarefas têm vários níveis de complexidade. Nesse sentido, os profissionais que organizam a sequência didática necessária à aquisição dos conteúdos de letramento informacional devem compreender as bases científicas sobre as quais a aprendizagem ocorre para torná-la mais significativa para o aprendiz. Para tanto, são considerados alguns estudos em neurociência cognitiva e psicologia cognitiva.

A neurociência surge, na década de 1960, como resultado da integração da filosofia da mente, e das psicologias behaviorista e cognitiva. O novo tópico de estudos foi denominado psicologia cognitiva moderna. Na década de 1970, a psicologia cognitiva – ciência da mente – e a neurociência – ciência do cérebro – formam a neurociência cognitiva. A nova disciplina desenvolve-se intensamente a partir da década de 80, por

[1] Compreende-se a aprendizagem como processo físico, em que o novo conhecimento é representado por novas conexões de células cerebrais (VAN DAM, 2013).

meio das técnicas de imageamento cerebral, que permitem observar o cérebro humano durante as atividades que envolvem funções mentais superiores. Ainda na mesma década, a neurociência cognitiva incorpora a biologia molecular, resultando em uma nova ciência da mente, que tenta compreender a consciência. Portanto, a neurociência cognitiva resulta da combinação de métodos e técnicas da psicologia cognitiva com os da neurociência (KANDEL, 2009).

A neurociência e a psicologia cognitiva buscam compreender a aprendizagem, mas têm diferentes focos. A primeira utiliza evidências do cérebro e do comportamento como experimentos comportamentais e aparelhos como os de ressonância magnética e de tomografia, que permitem observar as alterações no cérebro durante o funcionamento. Por sua vez, a psicologia cognitiva busca compreender a cognição humana com base no comportamento humano a partir dos estudos dos processos de atenção, percepção, memória, linguagem, resolução de problemas, raciocínio e pensamento. Alguns autores argumentam que a psicologia cognitiva também inclui estudos da atividade e estrutura cerebral. Os autores concluem que, em um nível restrito, é possivel verificar a distinção entre essas duas áreas de estudos, mas em um sentido mais amplo, a distinção não é claramente definida (EYSENCK; KEANE, 2017).

O presente artigo discute a importância das pesquisas em neurociência cognitiva para embasar e desenvolver estratégias de ensino-aprendizagem e, consequentemente, melhorar o letramento informacional. Apresentam-se os principais resultados de pesquisas com potencial para influenciar as estratégias de ensino-aprendizagem, em seguida no tópico intitulado "questões de aprendizagem", apresentam-se alguns princípios da neurociência cognitiva, com breve discussão, sobre as implicações na aprendizagem. Cabe ressaltar que o estudo tem caráter exploratório e seletivo no que concerne à revisão de literatura.

2 PROCESSOS CEREBRAIS

Nesse tópico, apresenta-se breve discussão sobre o funcionamento cerebral, a partir de resultados de pesquisa que corroboram um novo paradigma da compreensão da mente. De acordo com Cosenza e Guerra (2011), as novas descobertas científicas podem fundamentar práticas pedagógicas.

Kandel (2009) explica que, alguns anos atrás, a compreensão da mente era uma tarefa complicada, em especial, devido à falta de ferramentas de pesquisas, que pudessem verificar o funcionamento cerebral durante as atividades cognitivas. Contudo, atualmente, há uma expansão expressiva de estudos científicos sobre a mente, o cérebro, os processos de pensamento e de aprendizagem, bem como os processos neurais que ocorrem no pensamento e na aprendizagem. Nesse sentido, emerge uma nova teoria que conduz a abordagens diferentes das tradicionais no processo de aprendizagem. A neurociência mostra como a aprendizagem modifica a estrutura física do cérebro, e consequentemente, a organização funcional (BRANSFORD; BROWN; COCKING, 2007).

Kandel (2009) enfatiza a necessidade de compreensão da mente como um dos principais desafios do século XXI, mais que isso, sugere que os conhecimentos básicos da área devem ser compartilhados com o público em geral. Isso porque as pessoas precisam tomar decisões que envolvem a compreensão biológica do cérebro, no que concerne às variações no comportamento humano normal ou distúrbios mentais e neurológicos mais sérios.

Em uma entrevista para a revista interface, de 2001, Rocha argumenta sobre a necessidade de respeitar a funcionalidade cerebral do indivíduo para que ele possa desenvolver melhor a capacidade cognitiva. Exemplifica que o conhecimento dos circuitos neurais para a linguagem oral, visual e motora é usado para modelar processos mais eficientes de alfabetização e, na matemática. Por sua vez, Carvalho (2010) argumenta sobre a importância de revisar as estruturas curriculares dos cursos de formação de professores, com objetivo de propiciar a interlocução entre neurociência, ensino e aprendizagem.

Os novos conhecimentos gerados por esta “nova ciência da mente”, de acordo com Kandel (2009), baseia-se em cinco princípios básicos, quais sejam:

1) A inseparabilidade da mente e do cérebro. O cérebro refere-se à estrutura responsável pelo comportamento motor, que abrange atividades simples como correr e comer, bem como atos complexos como pensar, falar, criar obras de artes. A mente é um conjunto de operações desempenhadas pelo cérebro.
2) Circuitos neuronais especializados são responsáveis pelas funções mentais. Estas operações mentais não ocorrem em um local específico no cérebro.

ARTIGO

3) Os circuitos neuronais são formados por células nervosas – unidades sinalizadoras elementares.
4) Os circuitos neuronais empregam moléculas específicas para gerar sinais no interior das células nervosas e entre elas.
5) As moléculas sinalizadoras foram mantidas ao longo da evolução. Elas são usadas para gerenciamento da vida diária e adaptação continua ao ambiente em que se insere.

Esses princípios, argumenta Kandel (2009), mostram a evolução da mente humana por meio de moléculas utilizadas pelos ancestrais humanos. Permitem explicações sobre a percepção, aprendizagem, memória e sentimentos, bem como a compreensão em relação à evolução biológica humana. A compreensão da mente passa pelo reconhecimento que o comportamento, pensamentos e experiências humanas estão intimamente vinculadas "[...] a uma rede vasta, úmida e eletroquímica chamada sistema nervoso." (EAGLEMAN, 2012, p. 10).

Considerando a impossibilidade de tratar todos os processos relacionados à aprendizagem, foram selecionados alguns com maior potencial para aplicações em sala de aula, quais sejam, consciência, atenção e memória.

2.1. CONSCIÊNCIA

O cérebro é formado por neurônios e glias, células do sistema nervoso. Essas células contém o genoma humano e intercambiam bilhões de moléculas. As células enviam impulsos elétricos a outras células interligadas. Um neurônio, por exemplo, estabelece cerca de mil conexões com os neurônios vizinhos. O comportamento humano, as experiências e os pensamentos estão integrados em uma ampla rede eletroquímica (EAGLEMAN, 2012)

Nos últimos anos, estudos sobre a consciência mostram que os neurônios operam os próprios programas e a maior parte dessas operações não estão acessíveis ao controle humano. Eagleman (2012) usa a metáfora do passageiro clandestino em um transatlântico para explicar a consciência. O passageiro clandestino assume os créditos pela viagem, sem se dar conta da engenharia sob os seus pés. O autor explica que isso é

um recurso útil em muitos momentos, pois em algumas situações, o indivíduo precisa agir rapidamente e as ações conscientes podem interferir negativamente no processo. Para exemplificar, cita o caso de um motorista que vê um animal na pista e pisa no freio na mesma hora. Se o motorista tivesse que pensar sobre o que fazer, poderia matar o animal e/ou provocar um desastre automobilístico.

As consequências disso para a tomada de decisões são grandes e com vários desdobramentos. Kahneman (2012) explica que a mente funciona com dois modos de pensamentos, quais sejam sistemas 1 e 2. O primeiro sistema opera automaticamente com pouco ou nenhum esforço e sem o controle consciente por parte da pessoa. Por sua vez, o sistema 2 requer atenção, experiência e concentração para realizar atividades mentais complexas. A interação entre os sistemas permite desenvolver competências e habilidades complexas, mas por outro lado, pode ser uma fonte de erros sistemáticos. A crença que o homem dotado de razão tem capacidade de se autocontrolar e escolher opções mais vantajosas pode ser ilusória. O homem está exposto a influências, que podem alterar a capacidade de julgar e agir com clareza.

Sobre isso, vale considerar a experiência consciente de ver a realidade, em que o cérebro deve aprender a interpretar os dados captados pela visão. A visão não pode ser compreendida como representação fiel do mundo observado, mas uma construção do cérebro. A visão precisa da consciência, visto que postar os olhos em algo não é garantia de que seja visto. Para ver é preciso estar atento a alguma coisa, pois a percepção resulta dos estímulos sensoriais com as previsões internas. Dessa forma, a visão pode ser facilmente manipulada: "[...] o cérebro faz pressupostos para poupar tempo e recursos e tenta ver o mundo apenas na medida em que ele precisa" (EAGLEMAN, 2012, p. 64).

Pesquisas mostram um abismo entre o que o cérebro sabe e o que a mente consegue acessar. Por conta desse hiato, muitas ações ou decisões tomadas nem sempre passam pelo julgamento da consciência. Um exemplo de decisão inconsciente ocorre quando duas pessoas se apaixonam. Pessoas se apaixonam por parceiros que, de algum modo, tem alguma familiaridade com elas mesmas. Isso pode ocorrer, por meio de detalhes, como terem em comum a mesma letra do nome ou data de nascimento. Esse fenômeno, denominado egotismo implícito, pode influenciar a escolha do local de moradia e o que a pessoa faz e foi comprovado em inúmeras pesquisas (EAGLEMAN, 2012).

Eagleman (2012) argumenta que a manipulação do cérebro pode ocorrer de diversas formas, sem que se tenha consciência disso, por exemplo, por meio do efeito *priming.* Este efeito pode ser compreendido pelo tempo de exposição de um indivíduo a alguma coisa, que pode mudar o seu comportamento futuro. É o caso de um indivíduo usar determinadas palavras após lê-las em uma lista. O efeito da ilusão de verdade também é uma forma de manipulação. Pessoas tendem a acreditar que uma declaração é verdadeira após tê-la ouvido, mesmo tendo jurado nunca tê-la ouvido. Esse efeito destaca o risco para as pessoas expostas repetitivamente aos credos religiosos e políticos.

Em síntese, compreender os dois sistemas de pensamento, propostos por Kahneman (2012), em especial os riscos revelados pelo pensamento rápido podem propiciar estratégias para proteção das falhas mentais. Vale destacar que os conhecimentos sobre consciência não são absolutos. Izquierdo (2004) alerta que, em termos rigorosos a consciência não se encontra definida. Acrescenta ainda que muitos pesquisadores acreditam que sob esse termo há ainda muitas questões a serem compreendidas, por exemplo, as propriedades e características do tecido nervoso, as memórias, os níveis de atenção e outras atividades.

2.2. ATENÇÃO

A atenção é um processo conhecido por todas as pessoas. É quando se toma posse, através da mente, de forma clara e vívida, de alguma coisa. O foco, a concentração e a consciência fazem parte da atenção. A atenção implica retirar alguns estímulos do foco, a fim de lidar eficazmente com os outros. Pode ser entendida como o antônimo de confuso, atordoado, distraído, explica William James (1890), pai da psicologia moderna, na obra *The principles of psichology* .

As pessoas com dificuldades em prestar atenção em algo ficam à deriva até que sejam atraídas por algum estímulo (GOLEMAN, 2014). A atenção refere-se ao processamento ativo de uma quantidade limitada de informação por meio dos sentidos, uma vez que não é possível o homem prestar atenção a tudo ao mesmo tempo (STERNBERG, 2000). Cosenza e Guerra (2011) explicam que a atenção pode ser entendida como "uma janela aberta para o mundo" (p. 42), em que se pode utilizar uma

lanterna para iluminar os aspectos mais importantes e interessantes para o observador da janela.

A atenção permite monitorar as interações homem e meio-ambiente; vincular as memórias ao presente para dar continuidade às experiências; controlar e planejar as ações. O estudo da atenção envolve questões sobre consciência, processos controlados e automáticos, habituação, funções da atenção e teorias da atenção. A consciência refere-se à capacidade de monitorar, avaliar e filtrar as informações do meio-ambiente através da mente. O processamento controlado envolve o controle consciente e é realizado em série, isto é, sequencialmente, uma etapa de cada vez. Em geral, são tarefas novas e complexas que requerem mais atenção e tempo para execução. Por sua vez, o processamento automático é mais rápido, não envolve o controle consciente e as operações ocorrem simultaneamente. Dessa forma, gastam-se poucos recursos de atenção. A automatização, em geral, ocorre com a prática da tarefa, em que cada etapa torna-se mais eficiente (STERNBERG, 2000).

Um recurso que reduz a sobrecarga do sistema de atenção é a habituação, capacidade do ser humano de se acostumar a um estímulo, gradualmente, prestando menos atenção a ele, como explica Sternberg (2000). Esse processo permite que se desvie a atenção de estímulos conhecidos para estímulos novos e variáveis. Ao contrário disso, a desabituação diz respeito às mudanças nos estímulos familiares que conduzem novamente a atenção. Um exemplo que explica bem o recurso de habituação é a possibilidade de alguém prestar atenção a uma palestra ao habituar-se ao ruído do ambiente como os zunidos da iluminação e sons das pessoas se acomodando às cadeiras.

Sternberg (2000) descreve as quatro funções principais da atenção, quais sejam, (1) atenção seletiva: capacidade de centrar a atenção em determinado estímulo ao ignorar outros estímulos ou diminuir a ênfase sobre eles; (2) vigilância: capacidade de esperar atentamente para detectar o aparecimento de um estímulo específico; (3) sondagem: capacidade de procurar estímulos específicos, e por último, (4) a atenção dividida: capacidade de distribuir os recursos atencionais disponíveis para melhorar o desempenho em mais de uma tarefa ao mesmo tempo.

A questão da atenção é abordada com muita frequência nas escolas. Estudantes dispersos tem mau desempenho. Em geral, os professores ao identificarem a dificuldade de concentração da criança, solicitam que os pais a levem para uma avaliação realizada por uma equipe multidisciplinar. Se for o caso de déficit de atenção, o acompanhamento

profissional aliado ao da escola e da família, pode ajudar os estudantes a superarem os problemas. Contudo, muitas pessoas apresentam problemas de atenção decorrentes do próprio ritmo da vida, ou ainda, da falta de autocontrole e da vontade de investir a atenção em questões relevantes.

2.3. MEMÓRIA HUMANA

Memória humana pode ser compreendida como o armazenamento e a recuperação de informações adquiridas por meio das experiências. Por sua vez, o aprendizado refere-se à aquisição de memórias (IZQUIERDO, 1989). Os estudos sobre memória abrangem questões como memória excepcional, tarefas para avaliar a memória, modelos, diferenças estruturais, dentre outras. Os primeiros estudos sobre o tópico se iniciaram por volta de 1885, com Ebbinghaus (STERNBERG, 2000).

Carey (2015) identifica a memória humana como uma das maravilhas do mundo. Ele afirma que a memória é responsável pela história e identidade humana. Contudo, para Mlodinow (2013), a memória humana é um sistema imperfeito, que consegue atender bem as demandas evolucionárias. Nesse sentido mais amplo, a memória é eficiente e precisa, pois o objetivo dela, nos primórdios, era o reconhecimento das criaturas perigosas, das criaturas próprias para caça, bem como o conhecimento do trajeto para retornar ao grupo. Na sociedade contemporânea, a mente humana tem sido bombardeada por um número exponencial de informações e precisa filtrá-las para reter as partes realmente importantes. O autor explica que a memória é baseada na recordação da “essência” de algo visto e não do que realmente foi visto. Com o tempo, muitas lembranças são reconstruídas pelo inconsciente.

A compreensão da cognição humana teve contribuição direta da neuropsicologia cognitiva. Na década de 1960, acreditava-se que a memória de longo prazo dependia do processamento prévio na memória de curto prazo. Contudo, as pesquisas de Shallice e Warringon, na década de 1970, mostraram o caso de um homem com lesão cerebral, com a memória de curto prazo gravemente prejudicada, mas memória de longo prazo intacta (EYSENCK; KEANE, 2017).

Pinto (2001) explica que memória humana pode ser estudada sob duas perspectivas, quais sejam, perspectiva *estrutural* e perspectiva *processual*. Na primeira, a

memória abrange vários sistemas de armazenamento e de retenção da informação de curto e longo prazos. Na perspectiva processual, a informação passa pelo processo de aquisição (memória), permanece retida durante certo tempo, e por fim é usada ou recordada. Conclui que a perspectiva processual é mais adequada para se compreender melhor os fatores que afetam a aprendizagem, a memória e os processos cognitivos envolvidos.

Sternberg (2000) explica que os principais processos de memória abrangem as operações de codificação, armazenamento e recuperação, que são interativas e interdependentes. A codificação refere-se à transformação de um *input* sensorial físico em uma representação que pode ser armazenada na memória. O armazenamento, por sua vez, diz respeito à codificação e à manutenção da informação na memória. E, por fim, a recuperação relaciona-se à transferência da memória (representação) para a consciência, para ser usada no processamento cognitivo ativo.

Há vários tipos de memórias, mas evidentemente, as classificações não são absolutas. Izquierdo (1989, p. 93) afirma que "ao classificar, reduzimos as coisas a nossa própria dimensão, não à dimensão que as coisas têm". O autor argumenta que a memória pode ser classificada, tradicionalmente, de acordo com o tempo transcorrido entre a aquisição e a evocação, quais sejam, memória imediata (segundos, minutos), memória recente (horas ou poucos dias) e memória remota (semanas, meses, anos). Outros autores preferem classificar as memórias considerando o tipo de informação: declarativa ("saber que"), procedural ("saber como"); episódica (memória de eventos ou episódios).

A memória não pode ser compreendida sem considerar a interação entre fatores cognitivos e as emoções. Izquierdo (2004) destaca a influência dos sentimentos, das emoções e dos estados de ânimo sobre a memória. Em 2015, em entrevista para a revista neuroeducação, reforça a contribuição da emoção para a produção de memórias.

Após pesquisa de revisão, Pinto (1998) sintetiza os principais pressupostos entre memória e emoção:

(1) A complexidade permeia a relação entre emoção e memória. A intensidade das emoções influência nas memórias. Por exemplo, para certos graus de intensidade emocional, pessoas apresentam boa memória para situações

emocionais vividas no passado, no entanto, graus de intensidade elevados ou extremos podem originar amnésias funcionais, repressão ou dissociação;

(2) a evocação ocorre mais facilmente quando a lembrança se originou de situações emocionais, porém a recordação não necessariamente é precisa.

(3) a recordação de situações emocionais vividas e geralmente boa, mas tal não significa que seja uma recordação precisa para a totalidade dos elementos da situação.

(4) as emoções melhoram o processamento e a aquisição da informação, além de manter mais lento o ritmo de esquecimento;

(5) a emoção facilita a memória, mas não garante uma recordação perfeita nem isenta de erros.

Os estudos sobre memória são extensos e complexos por envolverem muitos fatores, por exemplo, cognitivos, emoções, ambiente, contexto, dentre outros. A compreensão da memória fascina o homem, pois é o processo que propicia a identidade humana, o armazenamento das vivências, a recordação de uma música ou de um cheiro especial, a lembrança de um dia especial, a geração de conhecimento e a construção da história da humanidade.

3 QUESTÕES DE APRENDIZAGEM

A aprendizagem pode ser compreendida, do ponto de vista neurológico, como processo físico, em que o novo conhecimento é representado por novas conexões das células cerebrais. Essas conexões podem ser potencializadas por meio de rotinas de exercícios específicos, sono e silenciamento da mente, por exemplo. A natureza e a nutrição afetam o cérebro, e consequentemente, a aprendizagem. As pessoas têm diferentes predisposições genéticas, mas a experiência molda continuamente a estrutura cerebral e modifica o comportamento (VAN DAM, 2013).

Os estudos sobre aprendizagem suscitam grandes debates nos dias atuais. De acordo com Bransford, Brown e Cocking (2007), a contribuição da ciência torna-se cada vez mais relevante para a aprendizagem. Para os autores, a compreensão de como ocorre a aprendizagem nos seres humanos é essencial para se pensar nos

funcionamentos dos sistemas educacionais. Contudo, Horvath e Donoghue (2016) destacam que os educadores não precisam entender profundamente a estrutura e a função do cérebro para realizar os trabalhos em sala de aula. Os autores recomendam que os professores se concentrem apenas nas evidências que mais importam para a prática de ensino. Isto é, quaisquer fatos que não levam em conta as propriedades emergentes relevantes para a educação (por exemplo, fatos sobre a função cerebral, codificação genética, *scripts* computacionais, etc.) não são relevantes para a prática docente.

A Sociedade Real argumenta, na publicação de 2016, intitulada *"Neuroscience: implications for education and lifelong learning",* que a convergência entre a educação - área de conhecimento que busca melhorar a aprendizagem - e a neurociência - área que busca compreender os processos mentais envolvidos na aprendizagem, pode trazer benefícios mútuos. Há grandes expectativas de que a prática em sala de aula seja transformada pela ciência. As pesquisas na área mostram que há muitos fatores cognitivos que infuenciam a aprendizagem, além do ambiente.

Sobre isso é importante destacar que a aprendizagem requer uma visão multifacetada. Bartoszeck (2006) reconhece a importância dos fatores biológicos na aprendizagem, mas argumenta sobre a importância de não se negligenciar os demais fatores que afetam esse processo. Isto é, a aprendizagem abrange, além dos aspectos cognitivos, os fatores ambientais, por exemplo, a natureza do currículo, a capacidade do professor, o método de ensino, o contexto da sala de aula, da família e da comunidade, dentre outros.

Para esta revisão de literatura, levantaram-se alguns princípios relacionados à pesquisa sobre cérebro com maior probabilidade de implicações na aprendizagem. Para tanto, foram selecionadas as contribuições da Sociedade Real (Reino Unido – 2016), Van Dam (2013), Cosenza e Guerra (2011), Rushton e Larkin (2001).

Quadro 1: Princípios relacionados à pesquisa sobre cérebro com possibilidades de aplicações na aprendizagem

SOCIEDADE REAL (2016)	VAN DAM (2013)	COSENZA E GUERRA (2011)	RUSHTON E LARKIN (2001)
1) A aprendizagem é influenciada pelo ambiente e, por fatores biológicos, importantes	1) O aumento do conhecimento pessoal é fator-chave para a inovação.	1) Plasticidade cerebral. Há períodos em que em que a aprendizagem de determinadas	1) Há conexão entre emoções e memória no processo de

ARTIGO

para identificação das diferenças na capacidade de aprendizagem entre indivíduos. Os estudos dos fatores biológicos ampliaram a compreensão de dificuldades específicas de aprendizagem. 2) A aprendizagem acarreta mudanças constantes no cérebro. Contudo, a aprendizagem pode ser revertida quando não se pratica a habilidade. 3) A resiliência - resposta adaptativa ao estresse e à adversidade - pode ser construída pela educação, com efeitos ao longo da vida. 4) A aquisição de conhecimento e o domínio do autocontrole beneficiam a aprendizagem futura. 5) O desenvolvimento e uso de tecnologias digitais adaptativas tem potencial de criar mais oportunidades de aprendizagem dentro e fora da sala de aula, e ao longo da vida.	2) O engajamento ativo é necessário à aprendizagem. 3) A aprendizagem tem base emocional. 4) A atenção é essencial para aquisição de conhecimentos. 5) O uso de técnicas de aprendizagem fortalecem a formação de memórias. 6) Necessidade de rever e usar o conhecimento devido à reversibilidade. 7) Multitarefas deixam o cérebro mais lento. 8) Possibilidade de aumento da capacidade cerebral para aprendizagem.	habilidades é mais fácil. 2) A atenção é o fenômeno pelo qual o cérebro pode processar as informações mais importantes, ignorando as desnecessárias. 3) A memória compreende várias subdivisões, processadas por sistemas neurais específicos. É necessário manter as informações na consciência por algum tempo para criar condições para o armazenamento permanente. 4) A emoção relaciona-se à cognição e à aprendizagem. 5) As funções executivas, coordenadas pelo córtex pré-frontal, permitem executar as ações necessárias para atingir um objetivo. 6) O cérebro desenvolve circuitos especializados na capacidade de leitura. 7) O cérebro humano tem programação inata para lidar com os números. Processa, muito precocemente, o conceito de quantidade. 8) A inteligência sofre influências genéticas, mas também de fatores ambientais, pois o ambiente pode controlar a manifestação e o impacto dos genes. 9) O cérebro que se desenvolveu diferente ou sofreu modificações devido a condições de gestação apresentará comportamento diferente.	aprendizagem. 2) O cérebro muda, do ponto de vista fisiológico, de acordo com as experiências. 3) Cada cérebro é único e se desenvolve de acordo com o próprio tempo. 4) A "plasticidade" do cérebro permite que quantidades maiores de informação sejam processadas e absorvidas em determinados períodos críticos . 5) O cérebro é projetado para perceber e gerar padrões. 6) O envolvimento da criança, com uma experiência de aprendizagem, ativa várias áreas do cérebro simultaneamente. 7) Cada um dos sentidos pode ser independente ou coletivamente afetado por fatores ambientais que, por sua vez, afetará a capacidade do cérebro para aprender. 8) Os mecanismos mentais que processam a música estão entrelaçados com as outras funções básicas do cérebro, incluindo a emoção, a percepção, a memória e até mesmo a linguagem. 9) Níveis elevados de estresse ou uma ameaça percebida inibem a aprendizagem.

Fonte: Sociedade Real (Reino Unido – 2016), Van Dam (2013), Cosenza e Guerra (2011), Rushton e Larkin (2001).

A partir das descobertas relacionadas no quadro 1, foram selecionados os princípios mais abordados pelos autores, com possibilidades de implicações na aprendizagem, e consequentemente, no letramento informacional.

1. Princípio cerebral: conexão entre emoções, memória e aprendizagem

Damásio (1996) sugere que alguns aspectos da emoção e do sentimento estão fortemente vinculados à racionalidade. Isto é, as emoções são importantes para que as pessoas tenham comportamento mais adequado. Sobre isso, Cosenza e Guerra (2011) explicam que as emoções e os sentimentos, *a priori,* não são bons ou ruins, mas a forma de lidar com eles faz diferença para o indivíduo e as pessoas próximas.

Destaca-se que o controle dos sentimentos, de forma aceitável no contexto social, deve estar presente no ambiente educativo. Isso inclui, por exemplo, o domínio do autocontrole, em especial, a redução de níveis elevados de estresse, que inibem a aprendizagem (CAINE; CAINE, 1997 *apud* Rushton, Larkin, 2001).

Izquierdo (1989) mostra como as emoções e as memórias estão fortemente conectadas. Exemplifica, que na fase de consolidação das memórias, aquelas adquiridas quando a mente do indívíduo se encontra "[...] em estado de alerta e com certa carga emocional ou afetiva são melhor lembradas que as memórias de fatos inexpressivos ou adquiridas em estado de sonolência" (p. 97).

Como se observa, lidar com os sentimentos e as emoções deve ser conteúdo de aprendizagem, inclusive no processo de letramento informacional. Kuhlthau (1991) apresenta um modelo de busca de informação que mostra que as emoções estão presentes no comportamento informacional. A autora identificou os sentimentos que permeiam o Processo de Busca de Informação (ISP) nas seis fases do modelo: (1) início das tarefas: **incerteza;** (2) seleção do problema: **otimismo e prontidão** para iniciar a pesquisa; (3) exploração: **confusão e frustração**; (4) formulação: **clareza**; (5) coleta de dados: **senso de direção e confiança**; (6) apresentação: **satisfação ou desapontamento,** de acordo com os resultados.

Por sua vez, Wilson (1999), no modelo geral de busca de informações, argumenta que as necessidades afetivas também podem impulsionar a busca de informações, além

de atuar como barreiras nesse processo. Os modelos de Kuhlthau (1991) e Wilson (1999) foram pioneiros em abordar a questão emocional no comportamento informacional.

Nesse contexto, pode-se afirmar que não há receitas únicas a serem seguidas para melhorar a memória e a aprendizagem, mas o ambiente de aprendizagem deve ser estimulante e ao mesmo tempo relaxante para minimizar a ansiedade. O uso de humor, momentos de descontração e trabalho colaborativo podem ajudar a tornar o ambiente mais propício à aprendizagem (COSENZA; GUERRA, 2011).

2. **Princípio cerebral: alterações no cérebro ocorrem, de acordo, com as experiências. Ambiente enriquecido aumenta o peso e as ramificações dos dendritos**

Kandel (2009) a partir dos experimentos com a *Aplysia* – caramujo marinho – observou que o número de sinapses cerebrais não é fixo e que há alteração com a aprendizagem. Isto é, as experiências vividas causam mudanças na estrutura cerebral. Nesse caso, a intensidade e complexidade de uso também afetam as mudanças cerebrais.

Dewey (c1938), na obra Experiência e Educação, argumenta sobre a necessidade de a educação envolver experiências reais significativas. De acordo com o autor, a educação tradicional propicia "experiências erradas" e desconsidera as necessidades e as capacidades dos indíviduos, o que a torna sem sentido. A aprendizagem deve se nortear em favorecer experiências que requerem a busca ativa por informações e novas ideias para solucionar problemas do cotidiano. Ou seja, a aprendizagem dos conceitos científicos precisa ter vínculo com as aplicações sociais cotidianas. Assim, o método científico deveria ser o método habitual para a aprendizagem. O método científico, também denominado projetos, torna-se uma ferramenta para reflexão, o que possibilita uma vida mais plena.

Os projetos e métodos voltados para resolução de problemas propiciam aprendizagem do letramento informacional de maneira mais significativa e contextualizada. Em especial, pelo fato de propiciar autonomia, engajamento e participação ativa que estimulam as várias regiões cerebrais. Os projetos devem emergir das necessidades e interesses dos estudantes a partir de questões relacionadas ao

contexto vivido. O aprendizado deve ser apresentado em um contexto de vida real, a partir do conhecimento prévio e, em seguida, generalizado em conceitos mais amplos.

Gasque (2016), em artigo recente sobre aplicação de projetos no ensino de letramento informacional, argumenta sobre a importância dos enfoques globalizadores curriculares, em especial, sobre a elaboração curricular por meio do processo de pesquisa – método de projetos no contexto do letramento informacional. Conclui que o ensino do letramento informacional por projetos favorece a aprendizagem significativa, a reflexão, o protagonismo do estudante e o aprender a aprender.

Nesse sentido, a infraestrutura de informação torna-se primordial para que os projetos sejam desenvolvidos. Compreende-se como infraestrutura de informação as redes de acesso à internet, computadores, *tablets* e celulares, recursos audivisuais e uma biblioteca atuante como centros de recursos de aprendizagem, que reúna, organize e oriente os aprendizes na busca e no uso da informação (GASQUE, 2013).

Considerando as questões apresentadas, o Conselho Nacional de Pesquisa dos Estados Unidos sugere enfatizar a profundidade dos conteúdos mais do que a amplitude, sem esquecer a importância da informação factual na aprendizagem. Além disso, é preciso considerar as experiências dos aprendizes, bem como os preconceitos em relação ao objeto de estudo. Outro fator importante para uma experiência mais significativa na aprendizagem é possibilitar a avaliação formativa, que deve ocorrer ao longo do processo de aprendizagem. Por meio de *feedbacks* constantes sobre a aprendizagem, os aprendizes podem realizar a auto-avaliação e melhorar o desempenho (BRASFORD; BROWN; COCKING, 2007).

3. Princípio cerebral: a memória compreende várias subdivisões, processadas por sistemas neurais específicos. É necessário manter as informações na consciência por algum tempo para criar condições para o armazenamento permanente

Algumas décadas atrás, no ambiente educacional, o verbo memorizar tornou-se sinônimo de ensino tradicional, pois a ênfase era no "decorar" e não na compreensão do assunto. Contudo, um dos marcos da nova ciência da aprendizagem é a ênfase na memorização compreensiva. Não basta somente recordar os fatos, mas entendê-los. Isso significa que ter conhecimento sobre fatos desconexos não basta para se aprender bem.

É necessário que o aprendiz compreenda profundamente o assunto para transformar o conhecimento factual em conhecimento utilizável (BRASFORD; BROWN; COCKING, 2007).

Nesse contexto, o aprendiz precisa compreender a necessidade de controlar a quantidade e qualidade de informação, visto que a capacidade de apreensão dos conteúdos é limitada. As estratégias de aprendizagem devem estar em consonância com a forma como o cérebro aprende, respeitando os processos de repetição, elaboração e consolidação. Além disso, cabe mencionar que o sono e a higiene mental são fundamentais para o bom funcionamento da memória (COSENZA; GUERRA, 2011).

A memória é responsável pela identidade humana, produção de conhecimento e cultura humana. Constitui-se parte essencial da aprendizagem. Para tanto, é necessário armazenar as informações para posterior recuperação. Sternberg (2000) ressalta que a transferência da memória de curto prazo para a de longo prazo depende do tipo de memória. Algumas formas de memória não declarativa são temporárias e deterioram-se rapidamente. A memória procedural, por sua vez, depende da prática repetida ou condicionamento. A transferência da memória declarativa envolve vários processos, por exemplo, compreender a informação por meio de associações ou conexões da nova informação com a aquilo que já se sabe. O uso de processos de metamemória –reflexão sobre o próprio processo de memória - pode melhorar a memorização. Além disso, outras estratégias que podem auxiliar no processo são as *mnemônicas* (agrupar por categorias, associação de palavras, etc), técnicas de repetição, de organização da informação (forma de categorizar as informações). A recordação é mais rápida, quando a memorização foi adquirida por meio de prática distribuída ao longo de várias sessões. Isto é, a prática distribuída consiste na distribuição das sessões de estudo em períodos menores ao longo do dia. Por exemplo, estudar 2 horas de manhã, 2 horas de tarde e 2 horas de noite, em vez de estudar toda matéria durante 6 horas seguidas.

Outro ponto importante diz respeito aos efeitos do conhecimento prévio na codificação e recuperação da informação. De acordo com Sternberg (2000), Bartlett em 1932, por meio de experimento, pediu para algumas pessoas lerem um conto, escrito em inglês britânico, sobre uma lenda indígena norte-americana desconhecida para elas. Ele observou que as pessoas distorciam a lembrança para torná-la mais compreensível para elas próprias. Atualmente, sabe-se que o conhecimento prévio influência a memória por

meio de interferência ou distorção, ou ainda, por meio da intensificação da memória.

Os contextos internos e externos também afetam a memória. No primeiro caso, abordam-se questões como intensidade emocional, estado de humor e de consciência presentes na codificação da informação. No segundo caso, abordam-se indícios no contexto ambiental (STERNBERG, 2000).

A maioria dos conteúdos de aprendizagem de letramento informacional tem caráter predominantemente procedimental[2]. Zabala (2007) recomenda que esse tipo de conteúdo deve ser aprendidos por meio de realizações das ações; repetição das ações em quantidade suficiente para aprender; reflexão sobre a própria aprendizagem; aplicação em contextos variados. Do ponto de vista do ensino, os referidos conteúdos devem ser ensinados a partir de situações significativas; realização das atividades em sequência clara; apresentação de modelos; prática orientada e ajuda até que o aprendiz tenha autonomia.

4. Princípio cerebral: plasticidade cerebral

Plasticidade cerebral refere-se à capacidade de mudança de desempenho cerebral pelas experiências. A memória, a força e a persistência, por exemplo, podem ser aperfeiçoadas por meio de treinamento e prática durante a vida humana. Contudo, apesar de a plasticidade cerebral ser uma característica do cérebro humano, as mudanças não são ilimitadas (PAPAGLIA; OLDS; FELDMAN, 2006).

O cérebro humano, apesar de ser diferente para cada indivíduo, obedece a um plano comum de organização. As conexões no cérebro do bebê humano desenvolvem-se a partir das interações com o meio ambiente. Nesse sentido, a falta de estímulos pode prejudicar o desenvolvimento normal da crianças. Em determinadas fases de desenvolvimento humano, a aprendizagem de algumas habilidades torna-se mais fácil. A plasticidade é maior nos anos iniciais, ainda que, perdure ao longo da vida humana (COSENZA; GUERRA, 2011).

Sterberng (2000) explica que, ao longo da vida humana, há considerável plasticidade cerebral – alterações na capacidade cerebral e que cada indivíduo pode, continuamente, melhorar o nível de desempenho. Ele explica que alguns teóricos do

[2] Conteúdos procedimentais referem-se ao "saber fazer", ou seja, um conjunto de ações ordenadas e direcionadas para determinado fim (ZABALA, 2007).

quinto estágio piagetiano indicam que os adultos mais velhos apresentam um tipo de pensamento qualitativamente diferente dos jovens e dos adultos jovens. Ainda que os adultos mais velhos não mostrem tanta rapidez no processamento de informação quanto os mais jovens, apresentam uma habilidade frequentemente denominada "sabedoria". Essa habilidade decorre da reflexão e da consideração de alternativas fundamentadas nas experiências passadas dos adultos mais velhos, antes de fazerem julgamentos.

Miranda Neto, Molinari e Sant'Ana (2002) argumentam que as novas pesquisas sobre o cérebro mostram que não se considera mais verdadeiro o determinismo genético. As crianças nascem com milhares de neurônios que podem ser perdidos se a estimulação não for adequada. Pessoas que estão, constantemente, empenhadas em aprender atividades novas, evitam a perda de muitos neurônios, além de propiciarem a criação de novas sinapses e circuitos neuronais para as novas aprendizagens. Dessa forma, os autores argumentam que muitas pessoas poderiam desenvolver melhor a parte cognitiva se tivessem mais estimulação adequada. A estimulação deve ocorrer ao longo da vida, pois caso contrário, pode-se perder circuitos neuronais que não são usados.

Nesse sentido, o processo de letramento informacional deve-se iniciar na educação infantil e continuar ao longo da vida acadêmica e pessoal. Além disso, recomenda-se o uso de materiais diversificados para aprendizagem (áudio, vídeo, material impresso, etc), atividades diferenciadas como produção de objetos de aprendizagem, participação em excursões, jogos, entrevistas, dentre outros. Além disso, a flexibilidade e o trabalho em equipe podem estimular ainda mais a aprendizagem. O importante é que os aprendizes tenham estimulação adequada para melhorar a capacidade de aprendizagem e, também, aprenderem a lidar com as dificuldades e superá-las.

5. Princípio cerebral: a atenção é o fenômeno pelo qual o cérebro pode processar as informações mais importantes, ignorando as desnecessárias.

A capacidade de selecionar os estímulos – atenção seletiva – e se manter concentrado neles para que ocorra a aquisição do conhecimento torna-se fundamental na sociedade contemporânea. O pensar profundo requer concentração, pois a

interrupção constante do foco leva ao mau desempenho na aprendizagem (GOLEMAN, 2014).

A capacidade de manter a atenção, de reduzir a intrusão de pensamentos, bem como redirecionar a atenção para questões importante relaciona-se à maturação neurológica. A melhora da memória na terceira infância, por exemplo, vinculam-se à maturação neurológica. A capacidade de focar a atenção é um dos motivos, pelos quais crianças com mais idade cometem menos erros de recordação do que as mais jovens (PAPAGLIA; OLDS; FELDMAN, 2006).

Goleman (2014) argumenta que o funcionamento da atenção é similar ao do músculo: a utilização frequente não o deixa atrofiar. A atenção é um processo que pode ser melhorado por meio de exercícios e treinamentos. Para o autor, o reconhecimento da dificuldade em prestar atenção é o primeiro passo para a concentração.

Cozensa e Guerra (2011) destacam que no processo de aprendizagem, os estímulos ou informações que fazem sentido para o indivíduo, que são familiares, estimulantes e agradáveis têm maior possibilidade de se tornarem alvo de atenção. Os autores ressaltam que o ambiente deve minimizar os elementos distratores.

A atenção, em grande parte seletiva, deve permear todo o processo de letramento informacional, por envolver tarefas complexas que exigem seleção de informação, leitura e análise de textos, dentre outros procedimentos. Ao se considerar a internet um recurso quase ilimitado de informações, uma das questões mais preocupantes diz respeito à busca e ao uso de informações na internet. A quantidade de distratores é enorme e atrapalha a concentração dos usuários. Gasque (2016) discute sobre a necessidade de compreender melhor os efeitos adversos do uso da internet na cognição e saúde humana. Argumenta que a contribuição proativa dos bibliotecários no processo formativo dos usuários torna-se fundamental para que a busca e o uso da informação ocorra efetivamente. A autora parte do argumento de Carr (2011), em que a rede torna o raciocínio mais superficial e fragmenta a atenção do usuário.

Os mecanismos de atenção podem ser influenciados por vários aspectos. Lima (2005), ao revisar pesquisas de vários autores da área, afirma que alguns dos fatores que mais influenciam a atenção são o contexto, no qual o indivíduo está inserido; as características dos estímulos; expectativas; motivação; relevância da tarefa desempenhada; estado emocional e experiências anteriores. Prestar atenção e evitar

distrações, de acordo com William James (1890), dependem do juízo, do caráter e da vontade de cada pessoa.

A atenção pode ser influenciada pelo humor e, também, pode influenciar o humor do indivíduo. Sobre isso, Goleman (2014) afirma que uma mente à deriva piora o humor. Pesquisas mostram que mesmo os pensamentos neutros tinham sido afetados por um tom negativo. A divagação da mente parecia ser o motivo da infelicidade, pois a tendência da mente era divagar em torno de ruminações e preocupações. O autor finaliza afirmando que o que mais distrai uma pessoa é a conversa da própria mente e não a das pessoas ao lado.

Portanto, a atenção no processo de busca e uso da informação é um fator importante para o processo e o resultado do processo. Muitas pesquisas ocorrem on-line, situações em que os aprendizes deparam-se com vários outros estímulos ao longo do processo. Além disso, como as atividades de letramento informacional são complexas requerem muito domínio e, quase sempre, atenção seletiva. Lidar com estas questões requer exercícios, mas também a conscientização sobre a importância de centrar a atenção nas tarefas.

4 CONCLUSÕES

Não há aprendizagem sem memorização compreensiva dos conteúdos a serem aprendidos. Ao se pensar no ensino-aprendizagem do letramento informacional deve-se levar em conta a conexão entre emoções, memória e aprendizagem. As emoções podem ajudar a consolidar melhor as memórias. Além disso, há que se considerar o autocontrole das emoções como condição importante para o aprender ao longo da vida.

As alterações cerebrais, decorrentes da aprendizagem, mostram que as experiências deixam uma marca física no cérebro. A intensidade e vívidez da experiência afetam a estrutura cerebral e a aquisição do conhecimento. Por outro lado, a falta de prática pode levar à reversibilidade do conhecimento. Nesse sentido, o conhecimento deve ser sempre revisitado e praticado.

Ao abordar as experiências de aprendizagem, o foco deve ser a escolha das experiências mais adequadas. Elas devem propiciar atitude proativa e cooperativa dos aprendizes, espírito crítico e estimular a curiosidade e a responsabilidade. A literatura

mostra que os métodos de projetos podem se constituir em uma ferramenta muito útil para esse propósito.

A plasticidade cerebral tem capacidade de melhorar, continuamente, o desempenho do aprendiz, que precisa estar envolvido em novas atividades de aprendizagem. A vontade de aprender do aprendiz deve passar pelo controle dos estímulos irrelevantes. A atenção seletiva é o processo que possibilita centrar-se naquilo que é importante para aprender e ignorar os elementos distratores. O pensar profundo requer concentração, que pode ser melhorada por meio de treinamentos e exercícios. Além disso, reconhecer a distração pode ajudar na concentração.

As discussões apresentadas na revisão de literatura mostram a importância da compreensão dos educadores e bibliotecários sobre os processos cerebrais que afetam a aprendizagem. Nesse caso, isso não significa uma compreensão aprofundada no mesmo nível que um pesquisador da área de neurociência cognitiva deve ter, por exemplo, mas o entendimento geral sobre os fatos e processos cognitivos que podem afetar o letramento informacional.

Exige-se, na sociedade contemporânea, a contribuição dos bibliotecários no ensino-aprendizagem do letramento informacional. Esses profissionais devem colaborar para a organização cognitiva do aprendiz e dos comportamentos que ele apresentará no decorrer da vida ao buscar e usar a informação. Para tanto, planejar as aulas, elaborar a sequência didática, identificar as estratégias de ensino, em consonância com os conhecimentos sobre como as pessoas aprendem, por exemplo, não parece ser mais uma escolha do bibliotecário.

Disso, depreende-se a ideia de que cursos de formações de bibliotecários, formais e informais, devem começar a pensar na inclusão desses conteúdos de aprendizagem. Ao mesmo tempo, reconhece-se que os referidos estudos e a transposição para o campo educacional ainda requerem mais investigação. Por isso, ao final dessa revisão de literatura, percebeu-se o quanto ainda é necessário explorar, investigar e discutir sobre essas questões e as aplicações na aprendizagem e no letramento informacional.

Por fim, retomando a questão do comportamento informacional, ressalta-se que as pessoas podem ter uma vida melhor e mais plena, se souberem lidar efetivamente com a informação. O letramento informacional é o processo que possibilita a melhoria do comportamento informacional por meio do desenvolvimento das competências informacionais. O ensino-aprendizagem de letramento informacional pode ser mais

significativo para os aprendizes ao se considerar os conhecimentos propiciados pelas pesquisas cerebrais, que podem ser aplicadas na aprendizagem.

REFERÊNCIAS

BARTLETT, F. **A study in experimental and Social Psychology**. Cambridge, UK: Cambridge University Press, 1932.

BARTOSZECK, Amauri. B. Neurociência na Educação. **Revista Eletrônica Faculdades Integradas Espírita**, v. 1, p. 1-6, 2006. Disponível em: https://nead.ucs.br/pos_graduacao/Members/419745-30/artigo%20neurociencias%20e%20educacao.pdf>. Acesso em: 14 abr. 2017.

BRANSFORD, John D. ; BROWN, Ann L. ; COCKING Rodney R. (org.). Comitê de Desenvolvimento da Ciência da Aprendizagem, Comitê de Pesquisa da Aprendizagem e da Prática Educacional, Comissão de Educação e Ciências Sociais e do Comportamento, Conselho Nacional de Pesquisa dos Estados Unidos. **Como as pessoas aprendem:** cérebro, mente, experiência e escola. Tradução: Carlos David Szlak. São Paulo: Senac São Paulo, 2007.

CAREY, Benedict. **Como aprendemos.** Rio de Janeiro: Elsiever, 2015.

CARR, N. **A geração superficial**. Rio de Janeiro: Agir, 2011.

CARVALHO, Fernanda Antoniolo Hammes de. Neurociências e educação: uma articulação necessária na formação docente. **Trab. educ. saúde**, 2010, vol.8, n.3, pp.537-550. Disponível em:<http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S198177462010000300012&script=sci_abstract&tlng=pt>. Acesso em 01 maio 2017.

COSENZA, Ramon M.; GUERRA, Leonor B. **Neurociência e Educação.** Porto Alegre: Artmed, 2011.

DAMASIO, Antônio R. **O erro de Descartes**. São Paulo: Companhia das Letras, 1996.

DEWEY, John. **Experiência e Educação.** Rio de Janeiro: Vozes, c1938.

EAGLEMAN, David. **Incógnito**: as vidas secretas do cérebro. Rio de Janeiro: Rocco, 2012.

EYSENCK, Michael; KEANE, Mark. **Manual da Psicologia cognitiva.** 7. ed. Porto Alegre Artmed, 2017.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias. Internet, mídias sociais e as unidades de informaçÃo: foco no ensino-aprendizagem. **Brazilian Journal of Information Science**, v. 10, n. 2, 2016. Disponível em: <http://www.brapci.ufpr.br/brapci/v/a/20972>. Acesso em: 08 Jun. 2017.

_______. Centro de Recursos de Aprendizagem: biblioteca escolar para o século XXI. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 11, n. 1, p. 183-153, jan./abr. 2013. Disponível em: <http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/565>. Acesso em: 24 abr. 2013.

_______. **Letramento informacional:** pesquisa, reflexão e aprendizagem. 1. ed. Brasília: Faculdade de Ciência da Informação, 2012. 178p. Disponível em: < http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/13025/1/LIVRO_Letramento_Informacional.pdf>. Acesso em: 08 mai. 2017.

GOLEMAN, Daniel. **Foco:** a atenção e seu papel para o sucesso. Rio de Janeiro: Objetiva, 2014.

HORVATH, J. C.; Donoghue, G. M. A Bridge too far - revisited: reframing bruer's Neuroeducation argument for modern science of learning practitioners. **Frontiers In Psychology**, v. 7, 2016.

IZQUIERDO, Ivan. Esquecer para lembrar (Entrevista realizada por Fernanda Ribeiro). Revista Neuroeducação, nov. 2015. Disponível em:< http://revistaneuroeducacao.com.br/esquecer-para-lembrar/>. Acesso em 22 abr. 2017.

_______. A mente humana. **Multiciência,** v. 3, 2004. Disponível em: https://www.ufmg.br/online/arquivos/IZQUIERDO.pdf. Acesso em: 22 abr. 2017.

_______, Ivan. Memórias. **Estud. av.**, São Paulo , v. 3, n. 6, p. 89-112, Aug. 1989 . Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-40141989000200006&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 22 Apr. 2017. http://dx.doi.org/10.1590/S0103-40141989000200006.

JAMES, William. **The Principles of Psychology**. Havard University, 1890. Disponível em: < https://ebooks.adelaide.edu.au/j/james/william/principles/index.html>. Acesso em: 14 abr. 2017.

KANDEL, Eric R. **Em busca da Memória:** o nascimento de uma nova ciência da mente. São Paulo: Companhia das Letras, 2009.

KAHNEMAN, Daniel. **Rápido e devagar:** duas formas de pensar. Rio de Janeiro: Objetiva, 2012.

KUHLTHAU, Carol C. Inside the Search Process: Information Seeking from the User's Perspective. **Journal of the American Society for Information Science**, v. 42, n. 5, p. 361-371, 1991.

LIMA, Ricardo Franco de. Compreendendo os Mecanismos Atencionais. **Ciência & cognição**, Rio de Janeiro, v. 6, n. 1, p. 113-122, nov. 2005. Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1806-58212005000300013&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 15 abr. 2017.

MIRANDA NETO, Marcílio Hubner de; MOLINARI, Sonia Lucy; SANT'ANA, Débora de Mello Gonçalves. Relações entre estimulação, aprendizagem e plasticidade do sistema nervoso. **Arquivos Apadec**, v. 6, n. 1, 2002.

MLODINOW, Leonard. **Subliminar:** como o inconsciente influencia nossas vidas. Rio de Janeiro: Zahar, 2013.

PAPAGLIA, Diane E.; OLDS, Sally Wendkos; FELDMAN, Ruth Duskin. **Desenvolvimento humano.** 8. ed. Porto Alegre: Artmed, 2006.

PINTO, A. C. O impacto das emoções na memória: Alguns temas em análise. **Psicologia , Educação e Cultura**, v.2, n. 2, p. 215-240 1998.

________. Memória, cognição e educação: implicações mútuas. In: B. Detry e F. Simas (ed.), **Educação, cognição e desenvolvimento:** textos de Psicologia educacional para a formação de professores. Lisboa: Edinova, 2001. p. 17-54. Disponível em: < http://www.fpce.up.pt/docentes/acpinto/artigos/16_memoria_e_educacao.pdf>. Acesso em: 16 abr. 2016.

RUSHTON, Stephen ; LARKIN, Elizabeth**.** Shaping the Learning Environment: Connecting Developmentally Appropriate Practices to Brain Research. **Early Childhood Education Journal**, v. 29, n. 1, p. 25-33, 2001.

SOCIEDADE REAL BRITANICA (The Royal Society) . **Neuroscience:** implications for education and lifelong learning. London: The Royal Society, 2011. ISBN: 978-0-85403-880-0

STERNBERG, R. **Psicologia cognitiva.** Porto Alegre: Artmed, 2000.

VAN DAM, nick Inside the learning brain: cognitive neuroscience will shape the future of corporate learning practices. **Learning,** v. 67, n. 4, p. 30, 2013.

WARNER, S; TEMPLETON, L. Embedded Librarianship and Teacher Education: A Neuroeducational Paradigm Using Guided Inquiry. **Public Services Quarterly,** v. 6, n. 2/3, p. 250-258, 2010.

ZABALA, Antoni. **Como trabalhar os conteúdos procedimentais em aula.** 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2007.

WILSON, T. D. Models in information behaviour research. **Journal of Documentation,** v. 55, n. 3, June 1999.

________. Human Information Behaviour**. Information Science**, v. 3, n. 2, 2000.

SOBRE OS AUTORES

Kelley Cristine Goncalves Dias Gasque
Doutora em Ciência da Informação pela Universidade de Brasília (UNB)
E-mail: kelleycristinegasque@hotmail.com

Recebido em: 10/03/2017; **Revisado em:** 07/04/2017; **Aceito em:** 12/05/2017.

Como citar este artigo

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias. Comportamento, letramento Informacional e pesquisas sobre o cérebro: aplicações na aprendizagem. **Informação em Pauta,** Fortaleza, v. 2, número especial, p. 85-110, out. 2017.

ARTIGO

Inf. Pauta | Fortaleza, CE | v. 2 | número especial | out. 2017

ARTIGO

PRÁTICAS INFORMACIONAIS: desafios teóricos e empíricos de pesquisa

INFORMATION PRACTICES: theoretical and empirical research challenges

Adriana Bogliolo Sirihal Duarte
UFMG
Carlos Alberto Ávila Araújo
UFMG
Claudio Paixão Anastácio de Paula
UFMG

RESUMO

Neste texto busca-se apresentar a proposta de um grupo de pesquisa brasileiro voltado para o estudo das práticas informacionais. Para tanto, descreve-se o campo de estudos de usuários e a recente abordagem social, dentro da qual se desenvolve o conceito de práticas informacionais. Na sequência, são apresentados três estudos empíricos conduzidos nessa linha e, em seguida, um histórico das diversas pesquisas conduzidas pelo grupo. Ao final, avalia-se o estado atual da proposta, sua contribuição para o campo e possíveis desdobramentos futuros.

Palavras-chave: Práticas informacionais. Estudos de usuários. Métodos e técnicas de pesquisa.

ABSTRACT

This paper seeks to present the proposal of a Brazilian research group focused on the study of information practices. For this, the field of user studies and the recent social approach are presented, within which the concept of informational practices is developed. Following are three empirical studies conducted in this line and, then, a history of the various research conducted by the group. At the end, the current state of the proposal, its contribution to the field and possible future developments are evaluated.

Keywords: Information practices. User studies. Research methods and techniques.

1 INTRODUÇÃO

A abordagem social dos estudos de usuários vem sendo citada por vários autores como emergente neste campo de pesquisa, embora muitos deles ressaltem ser esta ainda uma abordagem incipiente, com poucos exemplos práticos de pesquisa realizados, bem como sem um corpo sólido de modelos ou teorias que a sustente (GASQUE; COSTA, 2010; PINTO; ARAÚJO, 2012; CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015). O objetivo do presente artigo é apresentar um conjunto de investigações que vêm sendo desenvolvidas por um grupo de pesquisa cadastrado na base de dados do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq), que optou por conduzir suas investigações a partir desta abordagem, e que vem tanto validando modelos desenvolvidos por pesquisadores estrangeiros quanto desenvolvendo teorias e modelos próprios a partir do embasamento teórico nas ciências sociais e humanas correlatas.

O artigo se estrutura da seguinte maneira: em um primeiro momento apresenta-se a noção de abordagem social de estudos de usuários utilizada nas investigações do grupo e a opção por denominá-los estudos de práticas informacionais. Em seguida, são apresentados três estudos ressaltando-se metodologias de coleta e análise de dados, modelos e teorias utilizados. Num terceiro momento, apresenta-se a historiografia das pesquisas orientadas por membros do grupo na última década. Nas considerações finais há uma reflexão acerca dos resultados que vêm sendo obtidos e de sua relação com a proposta do grupo de pesquisa, bem como se apontam novos caminhos de pesquisa e projetos futuros.

2 PRÁTICAS INFORMACIONAIS: a abordagem social dos estudos de usuários

Wilson (1994) ressalta que o termo estudos de usuários engloba uma ampla gama de áreas de pesquisa em ciência da informação, além de incluir outras áreas como ciência da computação, comunicação, entre outras. Mas dentro da própria ciência da informação, os termos para designar tais estudos variam ao longo do tempo: estudos de usuários, estudos de necessidades de informação, estudos de comportamento informacional, estudos de práticas informacionais. A variação terminológica reflete o desenvolvimento do campo ao longo dos anos de diversas maneiras:

- De acordo com os métodos de investigação – métodos quantitativos (técnicas baseadas em questionários possivelmente autopreenchidos), métodos qualitativos (com diferentes técnicas de coleta de dados como, por exemplo, entrevistas, debates em grupos focais etc.), métodos combinados;
- De acordo com o papel social das pessoas investigadas – pesquisadores, professores, assistentes sociais, estudantes, e assim por diante;
- Segundo a disciplina – ciência e tecnologia, ciências sociais, humanidades, etc., ou mesmo o cotidiano; ou
- De acordo com o quadro teórico – Wilson (1994) apresenta as seguintes abordagens: a abordagem cognitiva, a abordagem comportamental, a abordagem fenomenológica. Já Araújo (2013) propõe um quadro teórico em que as abordagens para tais estudos se subdividem em abordagem tradicional ou positivista, abordagem crítica, abordagem cognitiva e abordagem sociocultural.

Interessa-nos a abordagem mais contemporânea, aquela que busca conjugar "uma perspectiva microscópica de análise, vinda da Fenomenologia, com uma aproximação compreensiva, em busca dos significados, que ganhou corpo com a Hermenêutica" (ARAÚJO, 2013, p. 7-8), dando ênfase ao "caráter coletivo, intersubjetivo, das ações promovidas pelos sujeitos informacionais, e [ao] enraizamento destas ações em contextos sociohistóricos específicos." (ARAÚJO, 2013, p. 16).

Um marco importante para a visibilidade do surgimento dessa abordagem no cenário internacional é a realização do primeiro encontro internacional de investigadores da área, realizado na cidade de Tampere, na Finlândia, em 1996. À época, o evento foi denominado *Information Seeking in Context*, e a importância do contexto nos processos de busca da informação foi ressaltada não somente no nome do evento, mas nas inúmeras apresentações e debates que ali ocorreram. Enfocar o contexto significa que a análise muda do cognitivo para o social e que, portanto, passa-se a considerar tanto as formas como o contexto interfere nas ações do indivíduo quanto como as ações do indivíduo são passíveis de alterar o contexto, num ciclo constante. Uma consequência disto é a adoção da terminologia práticas informacionais para denominar os estudos conduzidos a fim de investigar como se dão os inter-relacionamentos entre o sujeito e a informação. Savolainen (2007) apresenta uma revisão histórica que justifica a adoção do termo. Segundo o autor, uma escolha terminológica e movimento discursivo significativos ocorrem a partir da divulgação da pesquisa de Pamela McKenzie (2003), que defende que a terminologia "práticas informacionais" é mais adequada

que “busca de informação” ou “comportamento informacional”, uma vez que abrange toda a gama de atividades presentes nas diferentes situações e contextos apresentados. No entanto, McKenzie não é a única a propor a adoção do termo. O conceito de práticas informacionais também é elaborado por Talja e Hansen (2005). Eles enfatizam que as práticas informacionais estão firmemente inseridas no trabalho e em outras práticas sociais e que elas se baseiam na prática social de uma comunidade de praticantes, em uma infra-estrutura sociotécnica e em uma linguagem comum. Talja e Hansen assumem que

> [...] a busca e recuperação de informações são dimensões das práticas sociais e que são instâncias e dimensões de nossa participação no mundo social em diversos papéis e em diversas comunidades de partilha. Receber, interpretar e indexar informações ... fazem parte da rotina de realização das tarefas de trabalho e da vida cotidiana (TALJA; HANSEN, 2005, p. 125, tradução nossa).

Araújo (2013, p. 16-17) enfatiza:

> O conceito de “prática”, tomado da Etnometodologia, se deu com o objetivo de ver em que medida os “fatos sociais” são constantemente produzidos pelos indivíduos. Não existe, nesta perspectiva, um mundo de regras, normas e estruturas exterior e independente das interações. Tem-se aqui a ideia de processo: o ato dos sujeitos de continuamente atualizarem as regras e modelos por meio de suas ações.

Portanto, a adoção da terminologia práticas informacionais e da postura sociocultural para empreender estudos daquele que passamos a denominar não mais usuário da informação e sim sujeito informacional (ressaltando desse modo seu caráter de ator) é consistente com o momento histórico da valorização do contexto nas investigações, considerando as relações dialógicas entre sujeito e contexto. “O contexto é considerado como um elemento constitutivo das ações dos sujeitos e, ao mesmo tempo, por elas constituído a partir de uma relação dialógica. O individual e o social também são considerados como interdependentes” (ROCHA; SIRIHAL DUARTE; PAULA, 2017, p. 39).

3 ESTUDOS DE PRÁTICAS INFORMACIONAIS: empiria

As pesquisas a seguir apresentadas foram conduzidas por mestrandos ou doutorandos orientados por membros do grupo de pesquisas citado na introdução deste trabalho. O propósito de apresentá-las com maior detalhe é, a partir delas, demonstrar empiricamente o olhar proposto pelo grupo para os questionamentos conduzidos, bem como os desafios teóricos e metodológicos que vêm sendo empreendidos e as soluções que vem sendo adotadas na sua condução. Das várias pesquisas conduzidas na última década, foram

selecionadas três, utilizando como critério o fato de cada uma ser orientada por um diferente docente. Os aportes teóricos e objetos de pesquisa são distintos entre as três. O último item desta seção apresentará a historiografia das pesquisas conduzidas ou orientadas pelos integrantes do grupo na última década propiciando, desta maneira, uma ideia global do volume e da abrangência das investigações.

3.1 PRÁTICAS INFORMACIONAIS: estudos com foco nas interações

A pesquisa de Silva (2008) sobre as práticas informacionais das profissionais do sexo da Zona Boêmia de Belo Horizonte partiu da ideia de que todos os fenômenos humanos e sociais são já conhecidos, interpretados, pelos sujeitos que os experenciam, pelo senso comum, e naturalizados pela força do hábito. Um dos maiores desafios do pesquisador da área de ciências humanas é, justamente, libertar-se das categorias de pensamento já instituídas no momento de analisar algo. Assim, tratou-se de uma pesquisa que, a partir de observação do ambiente e da realização de 13 entrevistas com prostitutas, buscou analisar as fontes de informação utilizadas por elas, os critérios para suas escolhas e os diferentes usos efetivados. Para a realização da pesquisa, além do referencial teórico calcado nas ideias de McGarry sobre o contexto dinâmico da informação, foram utilizados conceitos da Antropologia da Informação, do Interacionismo Simbólico e da Etnometodologia, além de extensa revisão de literatura sobre a temática da prostituição e os diversos aspectos (morais, políticos e de saúde, entre outros) a ela relacionados.

A primeira questão relativa a essa pesquisa é a da própria legitimidade da escolha do objeto empírico. O estigma que cerca as praticantes desta atividade – a prostituição – muitas vezes prolonga-se do ambiente social para o ambiente científico, deslegitimando a validade de estudos que as tenham como objeto empírico – como relatado por Araújo (2008). Pois a escolha deste objeto de estudo teve exatamente a intenção provocadora de questionar o campo da CI, tradicionalmente voltado apenas para contextos institucionalizados de produção e uso da informação (o ambiente de ciência e tecnologia ou o ambiente empresarial). É importante destacar esse fato, pois, como mostra um importante estudo de Becker (1977) sobre o desvio social (sobre os estigmatizados socialmente), o desvio não é uma qualidade do ato cometido por uma pessoa, mas é criado socialmente, é uma consequência da aplicação, pelos outros, de determinadas normas a um sujeito tido como transgressor. Ao buscar estudar as prostitutas, não só a atividade de rotulação por parte da

sociedade é identificada, mas também essa mesma atividade por parte do meio científico que se julga desinteressado, neutro e acima das questões de julgamento moral.

O trabalho de Silva voltava-se, no início, apenas para o estudo da informação em saúde, especificamente a questão da disseminação de informações sobre as doenças sexualmente transmissíveis (DSTs), e sua importância na prática dessas profissionais. O trabalho de campo, contudo, foi revelador em termos de subverter as expectativas iniciais da pesquisa e da ordem de importância dos diferentes tipos de informação com as quais as profissionais do sexo se relacionavam. Foram estabelecidos, após o trabalho de campo, quatro eixos de análise: informação sobre questões trabalhistas, sobre legislação penal, sobre saúde e sobre o cotidiano.

Em relação à informação sobre trabalho, percebeu-se um grande desinteresse das profissionais entrevistadas, ou seja, não há por parte delas uma necessidade de informações sobre esse assunto. Tal resultado contradiz tanto os discursos oficiais do poder público quanto aquele das associações profissionais das prostitutas. No âmbito desses dois discursos, é frequente a defesa da legalização da profissão, pois isso significaria uma série de vantagens: possibilidade de férias, décimo-terceiro salário, fundo de garantia, previdência social. Além disso, ajudaria a melhorar as condições em que o trabalho é exercido (higiene, espaço físico) e, principalmente, poderia minimizar riscos frequentes como a violência física a que são normalmente submetidas as profissionais do sexo. Olhando assim, desse modo, a questão, pode parecer inaceitável o comportamento das prostitutas. Contudo, é preciso situar a postura delas no quadro de sua experiência cotidiana, pois é no contexto concreto que as ações ganham sentido. Na verdade, as profissionais do sexo têm um grande receio de serem percebidas socialmente como tais, e de sofrerem os efeitos do estigma que cerca a profissão. Nesse sentido, legalizar-se profissionalmente seria uma ameaça a seus projetos de vida. Além disso, a prostituição é sempre vista como uma experiência temporária, uma atividade transitória, o que também diminui a importância de sua legalização. Uma outra razão diz respeito aos ganhos concretos: a avaliação comum é que se ganha mais no regime informal, sem a necessidade de pagar impostos, do que se houvesse legalização. Assim, o que a princípio poderia ser uma lacuna informacional (ausência de conhecimento sobre algo) e um “defeito” de não identificação ou compreensão dessa lacuna é, na verdade, uma elaboração muito singular dessas profissionais, que passa por desconstruir o discurso “oficial” e não perceber as questões trabalhistas como uma lacuna. Mais importante ainda: não se trata da repetição de um discurso produzido num “outro lugar”. Essa visão é construída por meio de uma série de interações estabelecidas entre elas e outras pessoas, como advogados, clientes,

pessoas da própria família e fontes formais de informação. E, no contexto e no cruzamento das diferentes informações recebidas e coletadas há uma reelaboração que passa a não considerar, pois, as questões trabalhistas como uma lacuna, como uma necessidade de informação a ser satisfeita. Assim também as questões legais, tidas num primeiro olhar como possivelmente prioritárias dadas as questões criminais que cercam a prática (prostituir-se no Brasil não é crime, mas explorar as prostituição sim) também não é tida como relevante, principalmente porque, no universo da "prática" profissional, existem já arranjos e interpretações levadas a cabo por todos os atores envolvidos (policiais, clientes, donos de hotéis e as próprias prostitutas), o que torna desnecessário, do ponto de vista delas, investimento de trabalho na busca por informações sobre esse assunto.

Outro eixo analítico do trabalho constituiu-se das questões sobre saúde. E curiosamente, embora se pense que há uma grande necessidade de informação sobre doenças sexualmente transmissíveis, essa não foi a que mais se destacou. As profissionais entrevistadas disseram e demonstraram conhecer muito sobre o assunto, sobre os métodos preventivos e os comportamentos adequados do ponto de vista médico. Dois comportamentos se destacaram, contudo. Um deles, o fato de muitas profissionais usarem o preservativo nas relações sexuais de trabalho, mas não o usarem nas relações afetivas, com maridos e namorados. Tal ação é entendida como uma forma de distinguir os tipos de relação nas quais elas se veem envolvidas. Outro é o caso de prostitutas que, sabendo dos riscos, praticam relações sexuais sem proteção em casos excepcionais, em que algum cliente assim solicita, mediante um grande acréscimo no valor do programa. Ambos os casos, de prostitutas que não se protegem nas relações sexuais, poderiam ser identificados como comportamentos "errados" e, nesta perspectiva, poderia se pensar que falta informação, falta transmissão de informação. Não é o caso. Elas possuem a informação sobre as doenças e as formas de prevenção, sabem dos riscos, mas optam por correr esses riscos. Ou seja, as informações recebidas são interpretadas, são reelaboradas, para a construção de uma linha de ação coerente com determinadas concepções e objetivos. Isso mostra como os indivíduos, por um lado, são modelados pelos grupos aos quais pertencem, mas também buscam guardar certa distância, ganhar um espaço entre aquilo que são verdadeiramente e aquilo que os outros gostariam que eles fossem, tal como ensinou Goffman (1999) em seu clássico estudo sobre a realidade dos manicômios. O último eixo analisado na pesquisa diz respeito às questões cotidianas. E aqui se evidencia claramente o caráter dinâmico da informação. Sendo um universo que sofre uma grande condenação moral, trata-se de um campo pautado por uma série de discursos implícitos. Os anúncios de serviços, por exemplo, não são explícitos quanto

ao teor da atividade de prostituição, mas são assim compreendidos pelas profissionais do sexo, graças a um conjunto de conhecimentos socialmente partilhados, embora implícitos. O mesmo ocorre em relação às normas de atuação dentro dos hotéis. O hotel não é, "oficialmente", responsável pelas atividades das prostitutas, ele apenas cobra uma diária pelo quarto. Contudo, há uma série de questões específicas (preço mínimo a ser cobrado, uso de drogas no quarto, normas de segurança) que são transmitidas às profissionais pelas outras profissionais. Entre elas, forma-se também uma rede informal de informações sobre os mais variados assuntos. Mas uma forma muito útil no trabalho cotidiano é a troca de informações sobre clientes, sobretudo clientes agressivos ou que fazem propostas de sexo sem proteção. Normalmente tais clientes são "denunciados" por gritos pelos corredores que funcionam como alerta às demais profissionais do hotel, o que funciona também como inibidor para as ações de clientes tidas como inadequadas.

3.2 PRÁTICAS INFORMACIONAIS: estudo utilizando a cognição situada

A cognição situada partilha dos preceitos da abordagem social dos estudos de usuários a partir do momento que busca analisar o sujeito na ótica de sua experiência cotidiana de perceber e agir em determinado contexto. É uma ciência que considera que o comportamento humano tem um aspecto dinâmico, que varia de acordo com o ambiente e também com experiências anteriores. Para as investigações embasadas na cognição situada, assim como para os estudos de práticas informacionais, o objeto de análise não é mais o ambiente ou a representação mental individual, mas a interação entre ambos.

> [...] Clancey (1997)[1] se baseia na visão de que o pensamento e a ação dos sujeitos são constantemente adaptados ao ambiente, isto é, situados em função do que eles percebem, como concebem suas atividades e como as executam. Assim, toda ação humana se desenvolve de forma coordenada e simultânea, sendo parcialmente improvisada ao integrar a percepção, a concepção e a ação do sujeito mediante determinada situação. (ROCHA, 2013, p. 53-54).

Portanto, o saber (cognição) e o agir (ação) são indissociáveis, ambos se modificam e se complementam mutuamente em função das situações apresentadas pelo ambiente no qual o indivíduo transita.

[1] CLANCEY, Willian J. **Situated cognition:** on human knowledge and computer representations. Cambridge: Cambridge University Press, 1997. 426 p.

Se a abordagem social dos estudos de usuários busca analisar as práticas informacionais do sujeito associado ao seu contexto, a cognição situada permite que o usuário seja observado e compreendido em suas diversas dimensões (individual, social, motivacional, emocional e outras) e que suas ações sejam avaliadas como resultados de um processo social, experiencial, histórico, contextual e contingencial. Portanto, parece realmente apropriado adotar a cognição situada no uso dos estudos de práticas informacionais, ou seja, na perspectiva social dos estudos do sujeito informacional.

Na busca de comprovar empiricamente essa adequação, Rocha (2013) empreendeu uma pesquisa cujo principal objetivo era compreender como indivíduos com cegueira congênita e adquirida interagem com a Web e percebem sua acessibilidade ou inacessibilidade. Na pesquisa, utilizou-se o conceito pedagógico de cegueira, para o qual se considera cego aquele indivíduo que, mesmo com baixa visão (ou com visão residual, capaz de enxergar sombras, diferenças de luminosidade, por exemplo) necessitam de instrução em Braille ou do auxílio de leitor de telas (IBC, 2013). Partiu-se do pressuposto de que, possivelmente, a interação na internet dos usuários que nasceram cegos ou perderam a visão antes dos cinco anos de idade (considerados cegos congênitos) seria distinta daqueles que perderam a visão a partir desta idade (casos de cegueira adquirida) pois acreditava-se na possível influência da memória visual na percepção da acessibilidade na Web. A definição de acessibilidade na Web utilizada foi a possibilidade de acesso, percepção, compreensão e interação com a Web, com o máximo de autonomia possível (LEAL FERREIRA; SANTOS; SILVEIRA, 2007). Para auxiliar o desenvolvimento de sites acessíveis aos deficientes visuais, um conjunto internacional de diretrizes foi criado, o WCAG (*Web Content Guidelines Accessibility)*, à época da pesquisa em sua versão 2.0. No Brasil, diretrizes semelhantes foram criadas (e-MAG – Modelo de Acessibilidade do Governo Eletrônico) e um decreto de lei regula seu uso para o desenvolvimento de websites governamentais. Apesar da existência de legislação buscando assegurar que os websites governamentais brasileiros sejam acessíveis para pessoas com deficiência visual (BRASIL, 2004) e orientar a construção e adaptação de conteúdos governamentais acessíveis na web institucionalizando a adoção de um modelo único, o e-MAG (BRASIL, 2007), um levantamento realizado em 2010 pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br) revelou que apenas 2% das páginas dos websites governamentais brasileiros estão de acordo com a legislação (CGI.br, 2010).

A pesquisa aqui descrita, portanto, já previa encontrar um elevado índice de inacessibilidade das páginas web consultadas pelos usuários cegos. O objetivo, claramente, não era apresentar resultados quantitativos já previamente previstos. Pretendia-se

aprofundar qualitativamente na compreensão das práticas informacionais dos usuários cegos de websites, buscando: **compreender** o comportamento destes usuários ao acessar a Web utilizando o leitor de telas; **investigar** como estes usuários percebem e descrevem a acessibilidade ou a inacessibilidade na Web; **identificar** as carências e contribuições das WCAG 2.0 para a democratização do acesso à Web; e **verificar** quais problemas de acessibilidade relatados pelos usuários não são contemplados nas WCAG 2.0 e apresentar sugestões de complementação.

Buscar atingir tais metas utilizando a cognição situada significou empreender alguns desafios de cunho metodológico. Obviamente, a ferramenta de coleta de dados precisava sustentar uma pesquisa qualitativa. A escolha foi pela entrevista semi-estruturada, em profundidade, à qual foram inseridos momentos com ensaios de interação, em que o usuário era convidado a demonstrar na prática como fazia uso da web, ou seja, ele navegava e isso era gravado em áudio, vídeo, e sequência de telas (através de um software gravador de telas). Embora se dispusesse de um laboratório de usabilidade com toda a infraestrutura necessária para se fazer testes deste tipo com o usuário, utilizá-lo estava completamente fora de questão por dois motivos: (1) isso iria completamente contra a teoria da cognição situada, que prevê a busca da compreensão do comportamento do sujeito de acordo com o ambiente e com as experiências anteriores, portanto era importante estudar e conhecer o seu próprio ambiente; (2) solicitar a um cego a navegação em um computador que não o seu é o mesmo que lhe pedir para usar um instrumento completamente desconhecido por ele – esse indivíduo já está habituado com o seu ambiente (teclado, leitor de tela e demais tecnologias assistivas que ele utiliza para facilitar sua navegação). Portanto, a coleta de dados precisava ocorrer no ambiente solicitado pelo respondente, e cabia ao pesquisador se adaptar a esse ambiente, instalando tudo aquilo de que precisasse para coletar os dados de modo a não interferir na rotina de trabalho do usuário. Um segundo desafio enfrentado foi quanto à coleta do termo de consentimento. Como toda pesquisa envolvendo seres humanos, também esta foi submetida ao Comitê de Ética em Pesquisa (COEP) e todos os participantes precisariam assinar um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). No entanto, tratando-se de participantes cegos, como produzir tal documento e exigir sua assinatura? Uma possibilidade seria a produção do documento em braille. No entanto, conforme orientação do próprio COEP, optou-se pela produção de um documento em PDF, acessível através do computador com o uso de tecnologia assistiva. O entrevistado ouvia o documento através do leitor de telas a que estava habituado e gravava em áudio o seu consentimento livre e esclarecido em participar da pesquisa. O levantamento e a seleção dos participantes foram feitos de acordo

com a técnica bola de neve (*snowball sampling*) (GOODMAN, 1961), até que fosse atingido o ponto de saturação. Para participar da pesquisa, os indicados deveriam possuir cegueira congênita ou adquirida e serem usuários habituais da Web mediante o uso de leitores de tela. Foram entrevistados quatro participantes com cegueira congênita e quatro com cegueira adquirida. A cada entrevista realizada, procedia-se à transcrição e análise parcial dos dados até então coletados para que, ao final da coleta, uma análise completa e mais consistente pudesse ser levada a cabo, com a definição do conjunto final de categorias para classificação dos dados. O método da comparação constante (TAYLOR; GIBBS, 2010) foi utilizado durante toda a análise de dados. Ou seja, a cada nova entrevista transcrita e analisada, cada passagem de texto selecionada e codificada era comparada com todas as passagens já codificadas daquela mesma forma. Isso visava garantir que a codificação fosse consistente e considerar a possibilidade de que algumas das passagens codificadas daquela forma (isso é, com o mesmo código) que não se encaixassem bem pudessem vir a receber novos códigos mais adequados. Com isso, o conjunto de categorias era revisto e renegociado a cada nova entrevista incluída.

Ao final, percebeu-se que os dados não foram suficientes para sustentar o pressuposto de pesquisa de que haveria diferença entre as práticas informacionais dos usuários com cegueira congênita e com cegueira adquirida. Não foi percebido, ao longo dos relatos, qualquer indício de que a memória visual alterasse a percepção de acessibilidade ou inacessibilidade dos sites. Ao final, os dados foram organizados num conjunto de oito categorias: 1. Forma como aconteceu o contato inicial com o computador; 2. Motivações para o contato inicial com o computador; 3. Momento em que aconteceu o contato inicial com a Internet/Web; 4. Emoções e sentimentos durante o contato inicial com a Internet/Web; 5. Elementos que influenciam a percepção da (in)acessibilidade pelos sujeitos; 6. Emoções experienciadas diante da (in)acessibilidade; 7. Elementos que influenciam comportamento e ações durante o acesso mediado por leitores de tela; e 8. Motivações para o uso da a Internet/Web. (ROCHA, 2013, p. 66). Como resultado secundário identificou-se, ainda, a partir dos depoimentos e exemplos dos entrevistados, que as WCAG 2.0 não levam em consideração a acessibilidade dos documentos disponibilizados nos websites nem comentam acerca da possibilidade ou não de versões alternativas para deficientes virtuais.

3.3 A ABORDAGEM CLÍNICA DA INFORMAÇÃO NO ESTUDO DE PRÁTICAS INFORMACIONAIS

A Abordagem Clínica da Informação (ACI), proposta em 2011 (PAULA, 2011, 2012) como um desdobramento natural de estudos anteriores (PAULA, 1999, 2005), surgiu no

cenário da Ciência da Informação como uma alternativa de investigação que considera o uso afetivo e simbólico da informação pelo sujeito como um recurso de acesso às expressões de sua subjetividade nas interações com a informação e, consequentemente, de sua compreensão.

A utilização da ACI no campo das pesquisas em Ciência da Informação se propõe, entre outros pontos, a analisar a hermenêutica das dimensões simbólicas e afetivas inerentes aos processos de buscar, selecionar, interpretar e utilizar informações. Surgida num momento histórico, onde autores como Venâncio (2007) irão afirmar que novos instrumentos são necessários para abordar os usuários em suas múltiplas dimensões (linguística, individual, social, emocional) e compreender a busca de informação como um processo histórico, social, experiencial e contingencial, a ACI se inspira em autores como Mendel (1998, 1999), Lhuillier (2006) e Thibierge (2007) que iniciaram, na França, um movimento que propunha um *approche clinique* (abordagem clínica) de múltiplos fenômenos como uma possível alternativa para lidar com as interseções entre os campos e os temas acima expostos. A ACI se propõe a estabelecer uma investigação profunda dos fenômenos informacionais, utilizando uma perspectiva "clínica" (do grego *klinikos*, "relativo à cama", e *kline*, "leito", e associada à ideia de reclinar-se sobre um problema como um médico sobre o leito de um paciente) para alcançar níveis de análise não habituais nos estudos comportamentais e cognitivos tradicionais.

São pressupostos de uma abordagem clínica à informação (PAULA, 2012):

1. É impossível dissociar a interação entre indivíduos e a informação da sua inserção nos grupos sociais a que pertencem;
2. O comportamento de busca da informação (e seus desdobramentos) é determinado pela inserção do sujeito informacional em grupos sociais e é um processo experimental e contingencial, consciente ou inconscientemente marcado pelos campos psíquico, cultural, histórico e social;
3. O campo psíquico é composto indissociavelmente pelas dimensões cognitiva, perceptiva e afetiva;
4. O campo psíquico tanto influencia quanto é influenciado pelos campos cultural, histórico e social;
5. A natureza complexa desses fenômenos impossibilita que a sua investigação seja feita através de um único instrumento;

6. Os instrumentos padronizados não têm sido suficientes para apreender as múltiplas dimensões da relação entre indivíduos e a informação;
7. O método clínico é uma alternativa para abordar esses indivíduos, os grupos e as eventuais organizações ou instituições às quais eles se vinculam e através das quais eles compartilham conhecimentos e experiências adquiridos por meio da aprendizagem individual.

Por ser inerente ao método clínico, a preocupação por recolher dados e informações sem isolá-los da situação "original" em que foram reunidas e do seu contexto original, seu "meio" natural, resultaria na utilização do estudo de caso.

Através do estudo de caso seria possível chegar a uma compreensão da sua dinâmica, da origem de sua condição atual (a gênese da situação-problema) e seu processo histórico único ou ciclo vital (a totalidade do processo). Seria abandonada, assim, uma postura funcionalista da relação com a informação, para se obter uma busca intensa pelos "comos" e os "porquês" das ações (consideradas subjetivas e dotadas de significados).

Uma das possibilidades utilizadas pela ACI nas suas investigações é a introdução de recursos de natureza projetiva – i.e. recursos (desenhos, testes, etc.) que instiguem a expressão de conteúdos de natureza inconsciente por parte dos sujeitos experimentais – como forma de acesso à subjetividade e à vida simbólico-afetiva dos sujeitos informacionais. A introdução de um instrumento, dentro da proposta da ACI, não é feita de maneira isolada, mas de forma interconectada à apreensão global do caso estudado e obtida através do concurso de uma série de outros recursos de investigação como será observado mais abaixo.

Como uma forma de demonstrar essa possibilidade será apresentado o uso de um teste – o Teste Arquetípico dos Nove Elementos (AT-9) – para observar a interferência da subjetividade no uso das competências individuais nas práticas informacionais dos usuários. Essa modalidade de investigações é desenvolvida através da investigação da forma particular pela qual cada sujeito enfrenta a angústia intrínseca à busca pela informação e pela sua forma de ver o mundo – evidenciada na identificação de certos microuniversos estruturantes do imaginário dos pesquisados interferem diretamente no posicionamento do usuário em suas interações com as informações.

A pesquisa em questão foi conduzida por ARAÚJO (2013) em uma biblioteca especializada integrante de um Sistema de Bibliotecas de uma instituição de ensino superior e objetivou identificar como as perspectivas individuais permeiam a atividade de indexação em Bibliotecas Universitárias. Considerou-se que, embora um dos pontos chave para que o

processo de recuperação da informação ocorra de forma adequada seja a etapa de tratamento informacional – processo que compreende, dentre várias tarefas, a atividade de indexação –, essa atividade que apresenta o desafio de atribuir termos que representem fielmente o objeto analisado e tem sua qualidade condicionada à qualificação do indexador e sua “imparcialidade” no processo. Essa "imparcialidade" é, quase indelevelmente, marcada por elementos de caráter subjetivo que interferem no seu resultado. O estudo descrito foi, até onde se tem notícia, o primeiro estudo dedicado a identificar a forma como essa interferência acontece e os padrões que orientam essa interferência.

O domínio em análise, donde foram selecionados os sujeitos para participação da pesquisa, é uma das bibliotecas que possui um dos maiores acervos bibliográficos do Sistema. Os sujeitos da pesquisa foram três bibliotecários, denominados neste trabalho como S1, S2 e S3, cujo critério de seleção foi a experiência na atividade de catalogação.

Dentre os métodos empíricos utilizados destacam-se a entrevista semiestruturada e a atividade de análise de tarefa. Nesta etapa foi incorporada a Técnica do Incidente Crítico (TIC) (FLANAGAN, 1973). O incidente analisado nesta pesquisa foi relacionado a uma situação de tomada de decisão na execução da atividade de análise de assunto que o entrevistado tenha considerado relevante destacar.

Na análise de tarefa realizada foi proposta a análise de assunto em três livros pré-selecionados com foco na atribuição de termos e, na execução da atividade, incorporou-se, para identificar os procedimentos realizados durante a tarefa, o preenchimento de uma ficha baseada em Coutinho *et al.* (2010).

Finalizada a atividade utilizou-se a técnica Protocolo Verbal: a verbalização consciente dos pensamentos dos indivíduos diante da execução de uma atividade objetivando fornecer informações de seus processos mentais exteriorizados por meio da fala. Por fim, foi solicitada a elaboração de um desenho baseado nos protocolos do AT-9.

Verificou-se que a atuação dos bibliotecários na execução da atividade de análise de assunto não foi uniforme. Os procedimentos executados variaram significativamente conforme o livro analisado e os termos atribuídos às obras foram diferenciados:

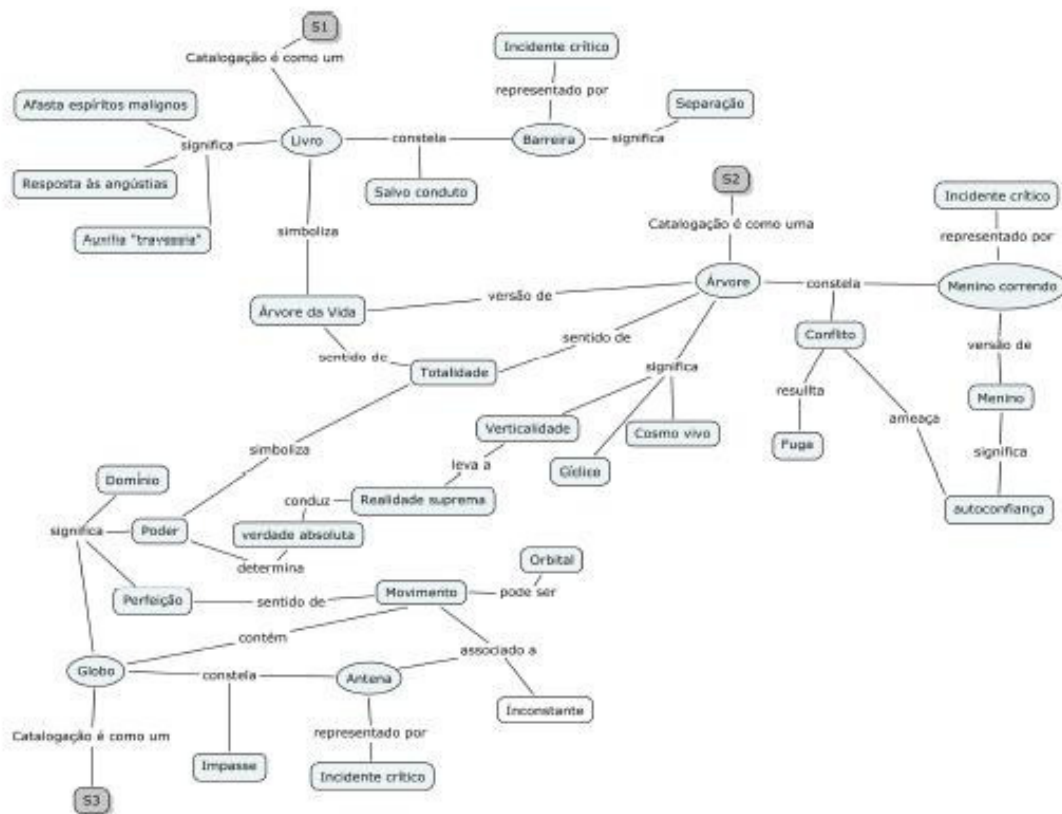
- No primeiro livro houve a definição dos termos com a adoção da expressão “extensão universitária” pelos três bibliotecários foi relativamente homogênea;
- No livro 2 a seleção de termos orientou-se pelo eixo comum – climatologia – embora os termos escolhidos tenham sido variados;

- No terceiro livro os termos foram bem diversificados, não aparecendo um ponto comum a ser usado na recuperação da obra numa hipotética pesquisa realizada por um usuário. Foram apresentados termos como: Informática – estudo e ensino (S1), Programação de computadores – computação (S2) e Armazenamento de dados (S3).

A utilização da TIC possibilitou a observação, por meio do relato dos pesquisados, de situações críticas vivenciadas na atividade de análise de assunto. Com a vantagem de a técnica permitir identificar eventos relatados na perspectiva dos entrevistados foi possível compor uma análise holística dos aspectos subjetivos. Nesse trabalho o indivíduo não foi considerado isolado de seu contexto e história. Isso permitiu um entrelaçamento entre fatos presentes e passados possibilitando um olhar profundo sobre o fenômeno estudado.

Investigando-se as imagens propostas pelos entrevistados para representar a atividade de catalogação e os incidentes críticos observou-se, ao serem reunidas as associações feitas por S1, S2 e S3, uma conexão simbólica estreita entre as imagens evocadas. Apesar da extensão dessas associações não poder ser representada no limitado espaço desse artigo é importante ressaltar que as associações entre os diversos sentidos atribuídos aos símbolos permitiram construir uma rede de significados (FIG. 1) cuja sutura se dá pela interpretação da catalogação como uma atividade que tem em si um aspecto de finitude, sendo seu resultado tido como um “produto fechado”, total e completo que, apesar de ser construído sob os olhares e caminhos diferentes por cada um dos entrevistados, para cada um deles o resultado de seus trabalhos adquire um caráter de verdade “incontestável”.

Destaque-se que essa análise não se esgota na mera interpretação dos significados latentes, pois as palavras, segundo Jean Chevalier, são incapazes de expressar todo o valor de um símbolo (CHEVALIER; GHEERBRANT, 2008, p. XIII). Cabe nessas reflexões o cuidado de não encerrar em estreitos limites todas as dimensões descortinadas pela interpretação simbólica, mas ampliá-la em outras metodologias que possam expandir seus significados. Essa proposta foi complementada nesta pesquisa com o uso do AT-9 por meio do qual se buscou compreender o que permeia as ações dos sujeitos em situações de angústia (CARDOSO, 2005) representada na pesquisa pela decisão do termo adequado na análise de assunto.

Figura 1 – Rede interconectada de símbolos e significados

Fonte: ARAÚJO, 2013, p. 79.

O uso do Teste Arquetípico de Nove Elementos (AT-9), do incidente crítico e da expressão criativa – "poiesis", possibilitaram explorar os aspectos subjetivos utilizando-se as dimensões simbólico-afetivas. Os dados obtidos foram copilados sob o crivo das estruturas antropológicas do imaginário de Durand, G. (1997), consolidadas na metodologia desenvolvida por Durand, Y. (1988) e identificaram indícios que revelaram os processos informacional, subjetivo e afetivo se entrelaçaram na atividade executada.

Ao final do estudo concluiu-se que, mesmo em um processo fundado numa metodologia estruturada e formalizada por meio de vocabulários controlados, normatizações de procedimentos e fontes de informação padronizadas como no caso da análise de assunto da atividade de indexação, os aspectos subjetivos produzem resultados diferenciados. Evidenciou-se que o processo de seleção de termos não carrega em si apenas aspectos racionais, mas é perpassado pela história de vida, experiências profissionais, preferências, estruturações mentais e perfis psicológicos dos indivíduos envolvidos nessa tarefa. Esses aspectos confluem simultaneamente em nível consciente e inconsciente e, influenciados por circunstâncias nem sempre palpáveis ou explícitas no comportamento do indivíduo, produzem resultados discrepantes que dificilmente terão suas particularidades formalizadas

através de algoritmos, mas que, se forem visados resultados mais efetivos desse processo, devem ser observadas sob outras perspectivas.

3.4 HISTORIOGRAFIA DAS PESQUISAS EM PRÁTICAS INFORMACIONAIS

Embora o grupo de pesquisas tenha sido oficialmente criado e cadastrado no CNPq em 2014, desde muito antes seus integrantes vêm desenvolvendo trabalhos conjuntos e caminhando para a construção de uma perspectiva social dos estudos de usuários. Considera-se como primeiro trabalho de dissertação orientado por um docente do grupo com viés da abordagem social, a pesquisa que investiga as práticas sociais das profissionais do sexo, defendida em 2008 e apresentada no tópico anterior. As pesquisas do grupo têm tido, como objetos de pesquisa, realidades empíricas distintas daquelas típicas dos estudos de usuários tradicionais (cientistas, empresários, governo), tais como grupos sociais pertencentes a minorias ou pertencentes a um contexto referente ao cotidiano. Isso não significa que o grupo abdique de investigar papéis sociais referentes a práticas informacionais no campo profissional ou científico, apenas isso ocorre com menor frequência.

O quadro a seguir apresenta, de modo sintético, desde 2008 até a presente data, a produção orientada pelos integrantes do grupo, informando: a temática da pesquisa (campo em que se apresenta também a referência da dissertação ou tese), o método (técnicas de coleta e análise de dados), o papel social do sujeito informacional investigado e o aporte teórico utilizado.

Quadro 1 – Historiografia do Grupo de Pesquisa (2008-2017)

Temática	Método	Papel social do sujeito informacional	Aporte teórico
Descreve e analisa as práticas informacionais das profissionais do sexo da zona boêmia de Belo Horizonte. (SILVA, 2008).	Coleta de dados: relatos, entrevistas, com gravação em áudio. Análise de dados: análise de conteúdo.	Profissionais do sexo.	Práticas Informacionais; paradigma social da CI.
Busca compreender as práticas informacionais de ouvintes assíduos de rádio (PESSOA, 2010)	Coleta de dados: relatos, entrevistas, com gravação em áudio. Análise de dados: análise de conteúdo.	Ouvintes assíduos de rádio	Descrição densa de Geertz; Dimensão emocional de Maffesoli.

ARTIGO

Temática	Método	Papel social do sujeito informacional	Aporte teórico
Busca compreender como os idosos percebem, descrevem e atribuem significado à experiência da inclusão digital e seus efeitos na vida diária, perpassando pelo campo da sociabilidade e do comportamento informacional. (GANDRA, 2012)	Coleta de dados: entrevistas semi-estruturadas em profundidade, com gravação em áudio. Análise de dados: análise de conteúdo.	Idosos que tenham se incluído digitalmente.	Abordagem social dos estudos de usuários; Fenomenologia social de Alfred Schutz.
Investiga a maneira dos professores produzirem, disseminarem e apropriarem de informações para a sua organização político-sindical, considerando as suas posições como sindicalizado, não sindicalizado, militante de organização política e dirigente sindical. (PINTO, 2012)	Coleta de dados: entrevistas semi-estruturadas. Análise de dados:	Professores da RMBH.	Práticas informacionais; aporte teórico-metodológico de Pierre Bourdieu.
Investiga como pessoas com cegueira congênita e adquirida interagem com a Web e como percebem sua (in)acessibilidade, buscando identificar as carências e contribuições das Diretrizes de Acessibilidade para o Conteúdo da Web WCAG 2.0 para a construção de websites mais adequados a esse perfil de usuários. (ROCHA, 2013)	Coleta de dados: entrevistas semi-estruturadas envolvendo ensaios de interação, com gravação de áudio e salvamento das telas. Análise de dados: análise de conteúdo.	Pessoas cegas (definição pedagógica: aquelas que, mesmo com baixa visão, necessitam de instrução em braille ou do auxílio de leitores de tela).	Abordagem social dos estudos de usuários; Cognição Situada.
Busca indícios de como a subjetividade interfere no processo decisório, ou como os aspectos subjetivos se integram às competências individuais para influenciar esse processo. Investigou o processo decisório de bibliotecários durante a atividade de indexação em bibliotecas universitárias. (ARAUJO, 2013)	Coleta de dados: entrevista, análise de tarefas, protocolo verbal, aplicação do AT-9. Análise de dados: análise de conteúdo, análise do AT-9, análise de símbolos.	Bibliotecários universitários.	Abordagem clínica da informação. Teste dos 9 arquétipos.
Investiga as práticas informacionais dos usuários do sistema SIEX da UFMG, contemplando tanto os aspectos comportamentais dos seus usuários quanto os aspectos operacionais do sistema. (TERTO, 2013).	Coleta de dados: entrevistas semi-estruturadas envolvendo ensaios de interação, com gravação de áudio. Análise de dados: análise de conteúdo.	Professores e funcionários da UFMG.	Abordagem social dos Estudos de Usuários; Usabilidade; Fenomenologia Social.
Traça um paralelo entre biblioteca escolar e a ferramenta de busca Google enquanto canais de busca de informação visando verificar que imagem e conceito os nativos digitais têm destes ambientes e como se	Coleta de dados: observação não participante e entrevistas semi-estruturadas. Análise de dados: análise de conteúdo com categorias estabelecidas	Alunos de escola privada nativos digitais.	Práticas informacionais; Abordagem Clínica da Informação.

ARTIGO

Temática	Método	Papel social do sujeito informacional	Aporte teórico
relacionam com a busca, seleção e o uso da informação. (ANTUNES, 2015).	a posteriori.		
Investiga os elementos simbólico-afetivos envolvidos no compartilhamento do conhecimento na relação de orientação estabelecida entre docentes e discentes de um programa de pós-graduação stricto sensu. (COELHO DE SÁ, 2015)	Coleta de dados: entrevista, análise de tarefas, protocolo verbal, aplicação do AT-9. Análise de dados: análise de conteúdo, análise do AT-9, análise de símbolos	Professores e alunos de um programa de pós-graduação stricto sensu, com conceito "7" no Sistema de Acompanhamento e Avaliação da CAPES, da área de Ciências Exatas e da Terra de uma Universidade Federal.	Gestão do conhecimento científico; Teste dos 9 arquétipos; Abordagem Clínica da Informação.
Analisa como as práticas informacionais de mães de crianças com alergias alimentares influenciam no dia-a-dia desses indivíduos. (BARROS, 2016).	Coleta de dados: entrevista semi-estruturada em profundidade. Análise de dados: codificação livre e análise de conteúdo com grade de categorias mista: a priori (a partir do modelo de análise) e liberdade de criação de novas categorias.	Mães de crianças com alergia alimentar.	Práticas informacionais (Modelos de Pâmela McKenzie e Yeoman).
Análise de práticas informacionais de clientes de serviços de estética. (MOTA, 2016)	Coleta de dados: observação não participante e entrevistas semi-estruturadas. Análise de dados: análise de conteúdo	Mulheres que se submetem a procedimentos estéticos	Práticas informacionais: modelo de Savolainen
Práticas informacionais de pesquisadores e gestão do conhecimento científico sob a perspectiva da cognição distribuída. (ROCHA, 2017, no prelo)	Coleta de dados: etnografia cognitiva; observação guiada pelos princípios da investigação contextual em conjunto com entrevistas contextuais guiadas pelos princípios da *Distributed Cognition for Teamwork* (DiCoT - Em tradução livre, Cognição Distribuída para Trabalho em Equipe). Análise de dados: análise de conteúdo com categorias e subcategorias definidas pelo modelo de grade mista.	Todos os integrantes do Grupo Integrado de Pesquisas em Biomarcadores (GIPB) do Centro de Pesquisas René Rachou (CPqRR) - Fiocruz -BH	Práticas Informacionais; Abordagem clínica da Informação; Cognição Distribuída; DiCoT

Fonte: EPIC – Estudos em Práticas Informacionais e Cultura.

4 CONCLUSÃO

A historiografia apresentada mostra a riqueza de abordagens convocadas para os distintos trabalhos realizados, com a alternância de autores da sociologia, da antropologia, da psicologia e da comunicação, entre outros, aliada à utilização de perspectivas distintas dentro da própria ciência da informação. Neste movimento, autores estrangeiros têm sido lidos e apropriados pelo grupo, bem como também autores brasileiros. Cada nova pesquisa tem servido para refinar conceitos, métodos e aprofundar a compreensão do conceito de práticas informacionais. Aspectos distintos da realidade têm sido enfatizados, problematizados e tensionados, tais como o caráter intersubjetivo dos processos, a dinâmica entre as dimensões individual e coletiva, a presença das questões emocionais e afetivas, a lógica da produção de significados e o caráter ativo dos sujeitos na apropriação da informação.

Há muitos desafios ainda a serem realizados, entre eles a construção de um referencial consensual a ser testado pelos membros do grupo, e seus orientados, no desenvolvimento de pesquisas com distintos objetos empíricos. Além disso, fazem parte do grupo pesquisadores de outros países (Espanha, Argentina e Uruguai), mas tal fato ainda não foi capaz de produzir um tipo de diálogo que incorporasse novas dimensões ao trabalho. Próximo a isso, é preciso que o grupo consiga também apresentar sua perspectiva de estudos em escala internacional, o que foi feito ainda de maneira incipiente com uma primeira participação, em 2014, no congresso *ISIC*, em Leeds, Inglaterra. É fundamental dinamizar essa dimensão de internacionalização dos trabalhos.

REFERÊNCIAS

ANTUNES, Maria Leonor Amorim. **Comportamento informacional em tempos de Google.** 2015. 206 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2015.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. O sujeito informacional no cruzamento da ciência da informação com as ciências humanas e sociais. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 14., Florianópolis. 2013. **Anais...** Florianópolis: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2013.

ARAÚJO, Carlos Alberto. Estudos de usuários: pluralidade teórica, diversidade de objetos. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 9., 2008, São Paulo.

Anais... São Paulo: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2008.

ARAUJO, Eliane Pawlowski Oliveira. **Tomada de decisão organizacional e subjetividade: análise das dimensões simbólico-afetivas no uso da informação em processos decisórios.** 2013. 165 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2013.

BARROS, Flávia Moraes Moreira. **Protagonismo nas práticas informacionais de mães de crianças alérgicas.** 2016. 186 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2016.

BECKER, Howard. **Uma teoria da acção coletiva**. Rio de Janeiro: Zahar, 1977.

BRASIL. Decreto nº 5.296 de 02 de Dezembro de 2004. Regulamenta as Leis nos 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília: Senado Federal, 03 dez. 2004. Disponível em: <http://www.trt02.gov.br/geral/tribunal2/Legis/Decreto/5296_04.html>. Acesso em: 26 fev. 2011.

BRASIL. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **Portaria n° 3**, de 07 de maio de 2007. Disponível em: <https://www.governoeletronico.gov.br/anexos/portaria-no-03-e-mag>. Acesso em: 17 fev. 2012.

CARDOSO, Vannessa de Resende. **Velhice asilada, gênero e imaginário**. 2005. 239 f. Dissertação (Mestrado) – Departamento de Ciências da Saúde, Programa de Pós-Graduação em Gerontologia, Universidade Católica de Brasília. Brasília, 2005.

CGI.br. **Dimensões e características da Web brasileira:** um estudo do .gov.br. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2010. 93 p. Disponível em: <http://www.cgi.br/publicacoes/ pesquisas/govbr/cgibr-nicbr-censoweb-govbr-2010.pdf>. Acesso: 13 mar. 2011.

CHEVALIER, Jean; GHEERBRANT, Alain. **Dicionário de símbolos.** 22 ed. Rio de Janeiro: José Olympio, 2008.

COELHO DE SÁ, Rosilene Moreira. **Compartilhamento do conhecimento e o processo de orientação de discentes de pós-graduação stricto sensu.** 2015. 158f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2015.

COUTINHO. L. F. et al. A indexação nas áreas do conhecimento: uma comparação das áreas de ciências exatas e da terra, das ciências humanas e da linguística, letras e artes. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 11., 2010. Rio de Janeiro. **Anais ...**

Rio de Janeiro: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2010.

CUNHA, Murilo Bastos; AMARAL, Sueli Angelica do; DANTAS, Edmundo Brandão. **Manual de estudos de usuários da informação.** Atlas, 2015. 464 p.

DURAND, Gilbert. **As estruturas antropológicas do imaginário**. São Paulo: Martins Fontes, 1997.

DURAND, Yves. **L'exploration de l'imaginaire**: introduction à la modelisation des univers mythiques. Paris: L'Espace bleu, 1988.

FLANAGAN, John C. **A técnica do incidente crítico**. Arquivos brasileiros de Psicologia Aplicada. v.25, n.2. abr/jun 1973

GANDRA, Tatiane Krempser. **Inclusão digital na terceira idade: um estudo de usuários sob a perspectiva fenomenológica.** 2012. 137f. Dissertação. (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2012.

GASQUE, Kelley C. G. Dias, COSTA, S. M. de Souza. Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 39, n. 1, jan./abr. 2010, p. 21-32.

GOFFMAN, Erving. **Manicômios, prisões e conventos**. São Paulo: Perspectiva, 1999.

GOODMAN, Leo. Snowball Sampling. **Annals of Mathematical Statistics**. v.32, p. 148-170, 1961. Disponível em: <http://projecteuclid.org/DPubS/Repository/1.0/Disseminate?view=body&id=pdf_1&handle=euclid.aoms/1177705148>. Acesso em: 03 maio 2012.

IBC. **Website do Instituto Benjamim Constant.** Rio de Janeiro, 2013. Disponível em: <http://www.ibc.gov.br/>. Acesso em: 11 mar. 2013.

LEAL FERREIRA, Simone Bacellar; SANTOS, Rodrigo Costa dos; SILVEIRA, Denis Silva. Panorama da Acessibilidade na Web Brasileira. **Revista de Controle e Administração**, v. III, p. 206-235, 2007.

LHUILLIER, D. **Cliniques du Travail**. Paris: Èrés, 2006.

McKENZIE, Pamela J. A model of information practices in accounts of everyday-life information seeking. **Journal of Documentation**. v. 59, n. 1, p. 19-40, 2003.

MENDEL, G. **Le Vouloir de Creation**. Paris: l'Aube, 1999.

MENDEL, G. **L'Acte est une aventure**. Paris: Decouverte, 1998.

PAULA, Cláudio Paixão Anastácio de. **O símbolo como mediador da comunicação nas organizações**: uma abordagem junguiana das relações entre a dimensão afetiva e a produção de sentido nas comunicações entre professores do departamento de Psicologia de uma instituição de ensino superior brasileira. 2005. 367f. Tese (Doutorado em Psicologia Social e do Trabalho). Universidade de São Paulo, São Paulo, 2005.

PAULA, Cláudio Paixão Anastácio de. Dimensões simbólicas e afetivas do uso da informação: uma análise das comunicações entre professores do departamento de psicologia de uma instituição de ensino superior pública brasileira. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 12., 2011. Brasília. **Anais ...** Brasília: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2011.

PAULA, Cláudio Paixão Anastácio de. **Informação e psicodinâmica organizacional**: um estudo teórico. 1999. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 1999.

PAULA, Cláudio Paixão Anastácio de. Proposta de metodologia para a investigação do comportamento de busca informacional e do processo de tomada de decisão dos líderes nas organizações: introduzindo uma abordagem clínica na informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 13. 2012, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2012.

PESSOA, Marina Torres. **A relação entre ouvintes assíduos e o rádio: um estudo de usuários da informação a partir de uma perspectiva compreensiva.** 2010. 95 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2010.

PINTO, Flávia Virgínia de Melo. **Práticas informacionais na organização político-sindical dos professores da rede municipal de Belo Horizonte**. 2012. 155f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2012.

PINTO, Flávia Virgínia Melo; ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Contribuição ao campo de usuários da informação: em busca dos paradoxos das práticas informacionais. **Transinformação**, Campinas, v. 4, n. 3, set./dez. 2012., p. 219-226.

ROCHA, Janicy Aparecida Pereira. **(In) Acessibilidade na web para pessoas com deficiência visual:** um estudo de usuários à luz da Cognição situada. 2013. 160 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2013.

ROCHA, Janicy Aparecida Pereira; SIRIHAL DUARTE, Adriana Bogliolo; PAULA, Claudio Paixão Anastácio de. Modelos de práticas informacionais. **Em Questão**, n. 1, v.23, jan.-abr./2017, p.36-61.

SAVOLAINEN, Reijo. Information behavior and information practice: reviewing the “umbrella concepts” of information-seeking studies. **Library Quarterly**, v. 77, n. 2, p. 109–132, 2007.

SILVA, Ronaldo**. As práticas informacionais das Profissionais do Sexo da zona boêmia de Belo Horizonte.** 2008. 171 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2008.

TALJA, Sanna; HANSEN, Preben. Information Sharing. In: SPINK, Amanda; COLE, Charles (ed.). **New Directions in Human Information Behavior**. Berlin: Springer, 2005. p. 113–134

TAYLOR, Celia; GIBBS, Graham R. How and what to code, **Online QDA Web Site**. Queensgate: Universidade de Huddersfield, 2010. Disponível em: <onlineqda.hud.ac.uk/Intro_QDA/how_what_to_code.php>. Acesso em 12 mar. 2017.

TERTO, Ana Luísa de Vasconcelos. **A extensão universitária e o Sistema de Informação da Extensão (SIEX/UFMG):** um estudo de usuários a partir de uma perspectiva compreensiva. 2013. 107 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2013.

THIBIERGE, Stephane. **Clinique de L'Identité**. Paris: PUF, 2007.

VASCONCELOS, Paula Mota. **As práticas informacionais das clientes dos serviços de estética**. 2016. 79 f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Informação) - Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2016.

VENÂNCIO, L. S. **O caminhar faz a trilha:** o comportamento de busca da informação sob o enfoque da cognição situada. 2007. 128 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2007.

WILSON, T. D. Information needs and uses: fifty years of progress, in: B.C. Vickery, (Ed.), **Fifty years of information progress**: a Journal of Documentation review, London: Aslib, 1994. p. 15-51.

SOBRE OS AUTORES

Adriana Bogliolo Sirihal Duarte

Doutora em Ciência da Informação pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG).
E-mail: bogliolo@eci.ufmg.br

Carlos Alberto Ávila Araújo
Doutor em Ciência da Informação pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG).
E-mail: casal@eci.ufmg.br

Claudio Paixão Anastácio de Paula
Doutor em Ciência da Informação pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG).
E-mail: claudiopap@eci.ufmg.br

Recebido em: 08/03/2017; **Revisado em:** 05/04/2017; **Aceito em:** 10/05/2017.

Como citar este artigo

SIRIHAL DUARTE, Adriana B.; ARAÚJO, Carlos A. A.; PAULA, Claudio P. A. de. Práticas Informacionais: desafios teóricos e empíricos de pesquisa. **Informação em Pauta,** Fortaleza, v. 2, número especial, p. 111-135, out. 2017.

Inf. Pauta *Fortaleza, CE* *v. 2* *número especial* *out. 2017*

ARTIGO

ACESSIBILIDADE EM BIBLIOTECA ESCOLAR: estudo de caso do Instituto Federal do Rio de Janeiro - Campus Paracambi–RJ

ACCESSIBILITY IN SCHOOL LIBRARY: *case study of the Institute of the library of the Instituto Federal do Rio de Janeiro - Campus Paracambi-RJ*

Cládice Nóbile Diniz
UNIRIO
Marcele do Nascimento Silva Tamashiro
IFRJ
Marcos Pastana Santos
IFRJ
Valéria de Almeida Peres
IFRJ

RESUMO

Estuda a acessibilidade da biblioteca escolar do Instituto Federal do Rio de Janeiro *Campus* Paracambi–RJ, entre janeiro e março de 2017, da ótica da Lei n° 13.146/2015 e da norma técnica brasileira NBR 9050:2015, quanto a aspectos arquitetônicos, urbanísticos e instrumentais. Objetiva investigar as condições de locomoção de usuários com deficiência em prol de seus acessos informacionais. A metodologia, de estudo de caso descritivo, opera com nove indicadores de ocorrência de barreiras desenvolvidos em relação ao entorno da biblioteca investigada, à sua entrada e a seus espaços internos, pisos, corredores, sanitários, balcões, mesas de consulta dos usuários e estantes. Apoia-se em pesquisa documental, bibliográfica e de campo. O tratamento dos dados foi qualitativo. Resultou identificar a existência de barreiras e constatou que a solução do problema é alvo de esforços da administração da instituição, que busca resolvê-lo com equipamentos e obras, como a instalação de elevadores. Conclui que o método utilizado de estudo da acessibilidade por indicadores pode ser uma ferramenta de apoio à decisão útil a gestores de bibliotecas por permitir estabelecer critérios de prioridades em processos de mudanças em prol da acessibilidade.

Palavras-chave: Biblioteca escolar. Acesso Informacional. Acessibilidade. Barreiras arquitetônica e urbanística.

ABSTRACT

It studies the school library of the Federal Institute of Rio de Janeiro Campus Paracambi-RJ's accessibility, between January and March 2017, from the perspective of Brazil's Law No. 13146/2015 and its standard NBR 9050: 2015, as regard architectures, urbanities and instrumentals aspects. It aims to investigate the conditions of locomotion of disabled users in favor of their informational accesses. The methodology is a descriptive case study and operates with nine indicators of the occurrence of barriers relatives to the surroundings of the investigated library, its entrance and its internal spaces, floors, corridors, toilets, counters, users' desks and shelves. It is supported by documentary, bibliographical and field research. The data treatment was qualitative. It was identified the existence of barriers and found that the solution of the problem is the object of efforts of the institution's administration, which seeks to solve it with equipment and works, such as the installation of elevators. It concludes that the method used to study accessibility by indicators can be a useful decision support tool for library managers because it allows establishing criteria of priorities in processes of changes in favor of accessibility.

Keywords: School library. Informational Access. Accessibility. Architectural and Urbanistc Barrier

1 INTRODUÇÃO

A cidade de Paracambi é localizada na área metropolitana do Estado do Rio de Janeiro à 78 quilômetros da capital, próxima a um entrave de grandes rodovias de acesso à região serrana e à região industrial do sudeste do país, vem se mantendo pequena, com aspectos rurais, contando em 2016 com 50.071 habitantes, segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. (IBGE, 2016).

A sua população cresceu pouco mais de 5% desde 2010, quando foi realizado um recenseamento que informa haver, à época, 3350 pessoas que se autodeclararam com alguma dificuldade motora, quantitativo que é aproximadamente 6,8% da então população local. Destas, 868 delas tinham dificuldades de locomoção, necessitando de recursos de tecnologia assistiva que possibilitasse suas mobilidades. (IBGE, 2010).

Esses porcentuais de pessoas com deficiência, que são, respectivamente, da ordem de 7% e 2% da população, isto é, em cada 100 pessoas, sete têm alguma dificuldade motora e duas, dificuldades de locomoção, da mesma forma do ocorrido com o crescimento populacional, não se alterou significativamente, conforme se constatou por observação empírica e participante. Essa constatação sugere, por inferição, ser razoável considerar-se que hoje há da ordem de 3.600 pessoas com alguma dificuldade motora e que, dessas, 950 têm dificuldades de locomoção. À primeira vista, esses números evidenciam quantitativos ínfimos em relação ao total da população, todavia são consideráveis em face de seus problemas, devido aos quais vêm conseguindo que sejam adotadas políticas públicas para atendê-las, de modo que os espaços sejam a elas acessíveis e que possam se locomover livres de barreiras. Desde 2015, não se deve valer-se de considerações de quantitativos para o provimento da acessibilidade a pessoas com deficiência. Após a promulgação da Lei n° 13.146/2015 (BRASIL, 2015) a acessibilidade é imperativa, independentemente da ocorrência efetiva de pessoa com deficiência, bastando a possibilidade latente de sua presença para ocorrer o dever de promovê-la sempre que for tecnicamente possível e viável econômica e financeiramente.

Essa Lei está direcionada a prover direitos às pessoas com deficiência. Mas, nem todas as pessoas que se autodeclaram com deficiência são amparadas por esse dispositivo legal que, no seu § 1º. do Art. 1º., exige que para terem essa condição legalmente reconhecida devem ser biopsicosocialmente avaliadas como "pessoa com

ARTIGO

deficiência" por uma equipe multiprofissional e interdisciplinar formalmente constituída. Para ser assim diagnosticada, deve ser constatado, conforme reza o Art. 2º. da mesma Lei, que ela tem um impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, impedimento esse que, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas.

Vê-se, então, que na impossibilidade de se considerar todas as situações individuais possíveis de ocorrerem com os indivíduos, sujeitos de direito à acessibilidade que devem ter garantido seus acessos ao espaço público e de uma vez neste, que ele lhes sejam acessíveis nos aspectos em que se presta ao público, um caminho é se partir em busca de soluções às barreiras que existem nesse ambiente, viabilizando o seu aproveitamento por todos.

Considerando-se o espaço escolar, tem-se que ele deve ser acessível, por essa determinação legal, mesmo não havendo em uma instituição um único aluno ou servidor nessa situação e que nenhuma pessoa da população com deficiência possa vir em seus espaços transitar, ainda que seja para apenas obter informação em algum setor público e não nela a estudar ou trabalhar.

Pensar em outro modo pode implicar em considerações de discriminação, conforme alerta o Art. 4º. da citada Lei, pois segundo o § 1º. desse mesmo artigo, se considera discriminação, entre outros, a toda forma de restrição a pessoa com deficiência, inclusive se for o caso de omissão, que leve a ocasionar o impedimento do exercício dos seus direitos e de suas liberdades fundamentais, como o de ir e vir, que lhe deve ser proporcionado mesmo que para tal se tenha que fazer adaptações razoáveis e fornecimento de tecnologias assistivas (TA). (BRASIL, 2015).

Por outro lado, é difícil que as pessoas com deficiência consigam exercer os mesmos direitos que os demais nas condições de acessibilidade precária dos espaços que se verifica no cotidiano. Há necessidade de se adequar os espaços e suas estruturas caso se queira a acessibilidade. Isso enseja se questionar em que se apoiar para tornar um local acessível. Isso implica em uma nova área de conhecimento para os profissionais das instituições de ensino conhecer. E a Lei não se restringe ao layout do espaço. Ela determina que se considerem as adaptações razoáveis de serem realizadas e o uso de tecnologias assistivas.

Com o intuito de contribuir para esse saber, se decidiu desenvolver uma pesquisa objetivando se apresentar uma metodologia e alguns elementos importantes a serem considerados nas adaptações para prover a acessibilidade às bibliotecas escolares, da ótica da Lei n° 13.146/2015 e da norma técnica brasileira NBR 9050:2015, quanto a aspectos arquitetônicos, urbanísticos e instrumentais, em prol do acesso informacional de seus usuários, tomando para estudo de caso a biblioteca de uma instituição de ensino de Paracambi, o Instituto Federal do Rio de Janeiro - Campus Paracambi–RJ (IFRJ Campus Paracambi-RJ).

2 JUSTIFICATIVA E METODOLOGIA

O entendimento das exigências legais é obrigação de todo cidadão e, entre os milhares de textos legais a que se está submetido, encontram-se a Lei n° 13.146/2015 e a legislação e normativas pertinentes à acessibilidade, que são bastante claras à área educacional por serem instrumentos voltados para a inclusão das pessoas. A garantia da acessibilidade arquitetônica e instrumental é primordial para que se possibilite o acesso igualitário aos espaços físicos a todos os indivíduos que deles fizerem uso, principalmente quando se trata de uma instituição de ensino como é o caso proposto.

As instituições de ensino devem se preocupar em tornar seus espaços físicos mais acessíveis e adequados conforme a legislação e as normativas, valendo-se dos padrões de qualidade estabelecidos e regulamentados por órgãos responsáveis, como as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas, de forma a atender às demandas diárias de público, que são os discentes, docentes, técnicos administrativos, familiares de alunos, visitantes, enfim, qualquer indivíduo que possa querer fazer uso dos espaços.

E a Lei não se restringe ao layout dos espaços e demais aspectos arquitetônicos, como banheiros adaptados; rampas e elevadores. Ela determina que se considerem as adaptações de realização razoável e o uso de tecnologias assistivas para tornar o ambiente acessível. Para uma biblioteca, implica em entender-se a problemática da movimentação de cadeiras de rodas em seus espaços ao dispor de estantes de biblioteca de pouca altura para permitir o acesso às obras bibliográficas; ao balcão de atendimento apropriado; a sinalizações de acessibilidade nos espaços públicos; e mouses adaptados, próteses, órteses e outros recursos, entre outros. Buscando contribuir para a

aprendizagem dessa nova área de conhecimento para os profissionais das instituições de ensino, se justifica a investigação proposta de estudo de caso da biblioteca do IFRJ *Campus* Paracambi-RJ, apresentando uma metodologia e elementos importantes a serem considerados nas adaptações para prover a acessibilidade quanto aos aspectos de barreiras arquitetônicas, urbanísticas e outras, instrumentais, que como um todo, necessita de estudos. O *Campus* está instalado em uma construção inglesa do século XIX. Foi a primeira grande fábrica de tecidos de algodão do Brasil, inclusive, sua fachada foi tombada pelo Patrimônio Histórico Nacional. Além do *Campus* do IFRJ outras instituições de ensino público fazem uso do espaço. A instalação do *Campus* ocupa três andares do primeiro prédio da Fábrica. Assim, sendo uma construção antiga, quando os critérios para a acessibilidade arquitetônica nem eram cogitados, a adaptação de tais espaços se torna essencial para que possam permitir a autonomia das pessoas com deficiências nesse espaço público.

A metodologia adotada foi a de estudo de caso descritivo de condições a serem atendidas para que venha a se prover acessibilidade arquitetônica à biblioteca do IFRJ *Campus* Paracambi-RJ em prol do acesso informacional de seus usuários. Apoiou-se em pesquisa documental, considerando-se a Lei n° 13.146/2015 e a norma técnica NBR 9050:2015; bibliográfica, considerando-se entre outros, Sassaki (2009) quanto à problemática da acessibilidade; Cambiaghi (2012) quanto ao Desenho Universal; e Gentil Junior (2016), quanto a critérios de análise da acessibilidade.

Gentil Junior (2016) apresenta uma metodologia em que cria indicadores a partir de se constar haver ou não o atendimento a quesitos da norma técnica brasileira NBR 9050:2015. A partir dessa ideia foi considerada para o caso desta pesquisa, seis indicadores de acessibilidade quanto a aspectos arquitetônicos e urbanísticos relativos ao entorno da biblioteca; à sua entrada; aos espaços internos; aos pisos; aos corredores e aos sanitários; e três de acessibilidade quanto a aspectos instrumentais, referente aos balcões, às mesas para trabalho, leitura e/ou estudo dos usuários da biblioteca e às estantes.

Assim, para a Acessibilidade quanto a aspectos arquitetônicos e urbanísticos considerou-se:

- Entorno da Biblioteca;
- Entrada da Biblioteca;
- Espaços internos da Biblioteca;
- Pisos da Biblioteca;

- Corredores da Biblioteca; e
- Sanitários da Biblioteca.
- Para a Acessibilidade quanto a aspectos instrumentais, considerou-se:
- Balcão de Atendimento da Biblioteca;
- Mesas para trabalho, leitura e/ou estudo dos usuários da Biblioteca e;
- Estantes da Biblioteca.

No caso de atendimento à norma, o indicador recebe a consideração qualitativa que atende, correspondendo ao termo SIM; e, quando não atender ou atender parcialmente, o indicador é NÃO.

O resultado é tratado qualitativamente.

A pesquisa de campo aplicando os conhecimentos ao caso se realizou entre janeiro e março de 2017.

3 ACESSIBILIDADE ARQUITETÔNICA

Sassaki (2009) considera que a acessibilidade possui seis dimensões, a saber: arquitetônica (sem barreiras físicas), comunicacional, metodológica, instrumental, programática e atitudinal.

Em especial, a acessibilidade arquitetônica, no campo da educação, é considerada relevante para Sassaki (2009), para a qual os seguintes aspectos são considerados:

> Guias rebaixadas na calçada defronte à entrada da escola, caminhos em superfície acessível por todo o espaço físico dentro da escola, portas largas em todas as salas e demais recintos, sanitários largos, torneiras acessíveis, boa iluminação, boa ventilação, correta localização de mobílias e equipamentos etc. Implantação de amplos corredores com faixas indicativas de alto contraste, elevadores, rampas no trajeto para o recinto da biblioteca e áreas de circulação dentro dos espaços internos desse recinto entre as prateleiras e estantes, as mesas e cadeiras e os equipamentos (máquinas que ampliam letras de livros, jornais e revistas, computadores etc.). (SASSAKI, 2009, p.12).

O termo acessibilidade está relacionado, de uma forma geral, para com as pessoas com deficiência, razão porque se utiliza outro conceito, o de Desenho Universal, por ser este mais amplo, atendendo a todos os indivíduos, independente de apresentação de avaliação de equipes especializadas, pessoas essas que podem ter necessidade de

edificações acessíveis que demandem pouco esforço físico para seu acesso e uso, como expõe Cambiaghi (2012, p.74).

O conceito de Desenho Universal surgiu nos Estados Unidos, para se atender a demanda de todas as pessoas que tivessem alguma deficiência ou com necessidades especiais, explicando o autor acima citado:

> São muitas as expressões empregadas com o sentido de desenho universal: projetar para todos, projetos para longevidade, respeito pelas pessoas, design para a diversidade e, ainda, arquitetura inclusiva ou sem barreiras. Todavia, os conceitos do desenho universal ou de projetar para todos são os que transmitem uma visão mais abrangente sobre o assunto e, portanto, garantem menor receio em sua aplicação. Isso porque, em lugar de concentrar os benefícios em apenas uma parte da população, tais conceitos expressam a noção de projetar para o maior número possível de pessoas (CAMBIAGHI, 2012, p.74).

De acordo ainda com Cambiaghi (2012) o primeiro padrão de Desenho Universal acessível foi do Instituto Nacional Americano de Padronização (*American National Standards Institute* – ANSI), em 1961, que embasou tecnicamente a legislação original americana sobre acessibilidade a partir da norma Especificações para a construção de edificações e facilidades de acesso e utilização por pessoas com deficiências e mobilidade reduzida ("*Specifications for Making Buildings and Facilities Accessible to and Usable by Physically Handicapped People*"), que determina as especificações técnicas para a construção de edificações com facilidade de acesso e uso para pessoas com deficiência.

No Brasil, a Lei n° 13.146/2015, que institui o Estatuto da Pessoa com Deficiência, considera a concepção de acessibilidade, desenho universal e adaptações razoáveis, nos incisos I, II e VI do Art. 1º., como, respectivamente, sendo:

> I - acessibilidade: possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como de outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privados de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida;
> II - desenho universal: concepção de produtos, ambientes, programas e serviços a serem usados por todas as pessoas, sem necessidade de adaptação ou de projeto específico, incluindo os recursos de tecnologia assistiva [...]
> VI - adaptações razoáveis: adaptações, modificações e ajustes necessários e adequados que não acarretem ônus desproporcional e indevido, quando requeridos em cada caso, a fim de assegurar que a pessoa com deficiência possa gozar ou exercer, em igualdade de condições e oportunidades com as demais pessoas, todos os direitos e liberdades fundamentais. (BRASIL, 2015, documento eletrônico).

A perspectiva de acessibilidade para a pessoa com deficiência física depende, portanto, das considerações de desenho universal aplicadas ao caso do edifício ou do espaço público considerado.

4 ACESSO INFORMACIONAL

As bibliotecas têm como função a garantia de acesso aos recursos informacionais aos seus usuários e a biblioteca no ambiente escolar assume um papel primordial ao viabilizar um espaço de incentivo às práticas pedagógicas, promovendo a leitura, o letramento e o letramento informacional.

A leitura requer a presença de escrita a ser se processada, o que implica que é mister que o leitor tenha acesso ao seu material, que é uma das funções da biblioteca prover. Como agência de letramento, a biblioteca deve fornecer os meios para que seus usuários façam o uso social da escrita e da leitura, propiciando o desenvolvimento do letramento informacional, que se refere às competências que permitem ao indivíduo reconhecer a informação necessária, localizá-la, avaliá-la e utilizá-la de forma eficaz. Mas para que a competência ocorra, a informação deve estar acessível. (SILVA, 2004).

As bibliotecas escolares devem possibilitar aos seus usuários o acesso aos serviços e produtos existentes, não somente pela determinação legal da Lei n° 13.146/2015, mas também considerando o seu entendimento fundador, das Leis da Biblioteconomia ditadas por Ranganathan (2009), matemático e bibliotecário indiano conhecido em sua terra natal como “Pai da Biblioteconomia”, que publicou em 1931 “As Cinco Leis da Biblioteconomia” que são: (1) os livros são para usar; (2) a cada leitor, seu livro; (3) a cada livro, seu leitor; (4) poupe o tempo do leitor; (5) a biblioteca é um organismo em crescimento. (RANGANATHAN, 2009).

Miranda e Miranda (2015, p. 5) sugerem que Ranganathan já ressaltava a importância da inclusão ao citar “As Cinco Leis da Biblioteconomia”, revelando que os livros eram para todas as pessoas independentemente das necessidades especiais que apresentassem.

Souza e Targino (2016, p. 15) reforçam tal afirmação ao analisarem a Primeira Lei que afirma que “os livros são para usar”, pontuando que essa lei apresenta questões

relacionadas ao acesso e à acessibilidade da comunidade usuária da biblioteca, até mesmo no que se refere às instalações:

> Se as coleções existem para serem utilizadas, devem estar acessíveis em ambientes que permitam seu uso, incluindo os recursos de acessibilidade para quem mantém necessidades especiais, o qual, quase sempre, precisa contar com o uso de rampas, elevadores e aparatos semelhantes. (SOUZA; TARGINO, 2016, p. 15).

Na Segunda Lei da Biblioteconomia, que diz "A cada leitor o seu livro", também se observa a proposta de que os livros são para todos, sem exceção, conforme citação a seguir:

> O princípio da informação para todos põe por terra qualquer tipo de discriminação, e, sobretudo, favorece recursos educacionais aos excluídos socialmente, o que só é possível por meio da disseminação do conhecimento e da democratização do acervo (SOUZA; TARGINO, 2016, p. 18).

Acrescenta-se que, para Campos (1992), a Segunda Lei da Biblioteconomia evidencia o papel social da biblioteca e se preocupa com a oferta de condições de acesso à informação a todos indiscriminadamente, papel esse também presente na Terceira Lei da Biblioteconomia, na frase "A cada livro seu leitor", argumentando que ela se refere ao respeito às necessidades de cada usuário.

Uma biblioteca acessível é o espaço que possibilita o uso por todos, segundo Ferrés (2006, p.21), por ter "[...]instalações adequadas às diferentes necessidades e em conformidade com as diferenças físicas, antropométricas e sensoriais da população".

Os bibliotecários estão cientes da importância da biblioteca no ambiente educacional, destacando Tamashiro (2016) em dissertação de mestrado em biblioteconomia sobre pesquisa sobre acessibilidade em bibliotecas:

> A biblioteca é responsável pelo fomento da leitura e a formação de uma atitude científica, formando o indivíduo para a aprendizagem contínua. Assim, a biblioteca não está à parte, não é um apêndice ou anexo do sistema educacional, e sim faz parte integral do mesmo. (TAMASHIRO, 2016, p.28).

É de suma importância salientar que para que a biblioteca cumpra a sua missão, o acesso físico deve se dar de maneira democrática. Bernardino e Suaiden (2011) apontam que é função das bibliotecas disponibilizar e oferecer serviços com base na igualdade de acesso a todos e isso deve ocorrer sem que haja distinção.

Diante dessas afirmativas tem-se a necessidade de se verificar as condições de acessibilidade das bibliotecas.

5 BIBLIOTECA ESCOLAR DO INSTITUTO FEDERAL DO RIO DE JANEIRO – IFRJ – *CAMPUS* PARACAMBI

A biblioteca escolar do IFRJ – Campus Paracambi, destacada para o estudo de caso, iniciou suas atividades no início do ano de 2008 e, como sugere a sua classificação, visa atender à demanda informacional de usuários de sua comunidade escolar, que é composta de cerca de 669 alunos matriculados nos cursos técnicos de Eletrotécnica e Mecânica, 77 docentes e 53 técnicos administrativos da educação. Para esse atendimento, que ocorre no horário de funcionamento das 8h às 20h, de segunda à sexta-feira, atualmente conta com cinco servidores, dois bibliotecários-documentalistas, três auxiliares de biblioteca e uma estagiária de biblioteconomia.

O seu acervo é composto por cerca de 5.000 exemplares, que englobam assuntos das áreas de conhecimento que são abrangidas pelas disciplinas integrantes da grade curricular dos cursos técnicos da instituição, entre os quais estão incluídos também publicações das áreas de Educação, Filosofia, Literatura, História, Sociologia, Biologia e Geografia, que se constituem em um acervo considerável. A biblioteca disponibiliza para seus usuários, três salas de estudo em grupo, oito baias para estudo individualizado, oito computadores conectados à internet para realização de pesquisas e 44 lugares no salão da biblioteca, disponíveis para estudo e consulta.

Quanto aos serviços, oferece para seus usuários os seguintes: Serviço de empréstimo local e domiciliar; Serviço de pesquisa bibliográfica na base de dados do acervo; e Serviço de emissão de "nada consta", para alunos que fazem requerimento de conclusão de curso, trancamento de curso ou mudança de *campus*.

6 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

O resultado da pesquisa de campo se dá por meio da análise da acessibilidade da Biblioteca do IFRJ – *Campus* Paracambi por meio dos nove indicadores, que são:

1. Quanto à Acessibilidade em aspectos arquitetônicos e urbanísticos:

1. 1. Entorno da Biblioteca;
1. 2. Entrada da Biblioteca;
1. 3. Espaços internos da Biblioteca;
1. 4. Pisos da Biblioteca;

1. 5. Corredores da Biblioteca; e

1. 6. Sanitários da Biblioteca.

2. Quanto à Acessibilidade em aspectos instrumentais:

2. 1. Balcão de Atendimento da Biblioteca;

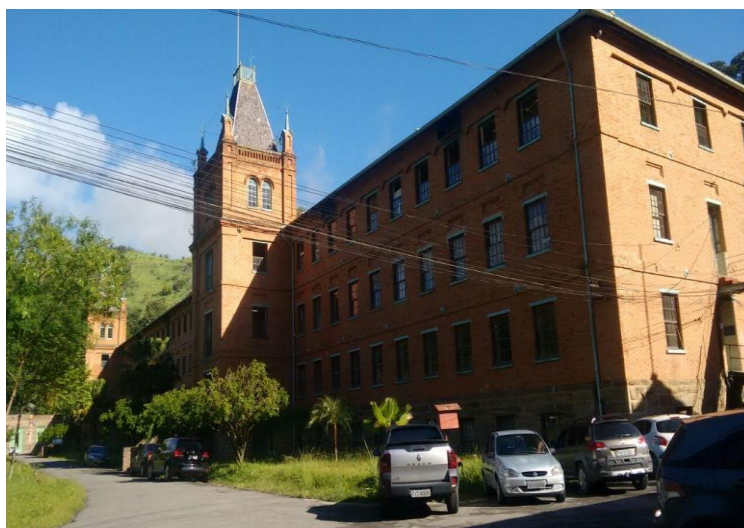
2. 2. Mesas para trabalho, leitura e/ou estudo dos usuários da Biblioteca e;

2. 3. Estantes da Biblioteca.

6.1 DA ACESSIBILIDADE EM ASPECTOS ARQUITETÔNICOS E URBANÍSTICOS

6.1.1 O Entorno da Biblioteca

O entorno da biblioteca requer que se operalize o primeiro indicador a ser verificado. A biblioteca está localizada no segundo andar do prédio da Rua Sebastião de Lacerda, s/n - Centro, Paracambi - RJ, região metropolitana da cidade do Rio de Janeiro – RJ, que é apresentado na fotografia 1.

Fotografia 1 - IFRJ – Campus Paracambi

Fonte: Os autores, 2017.

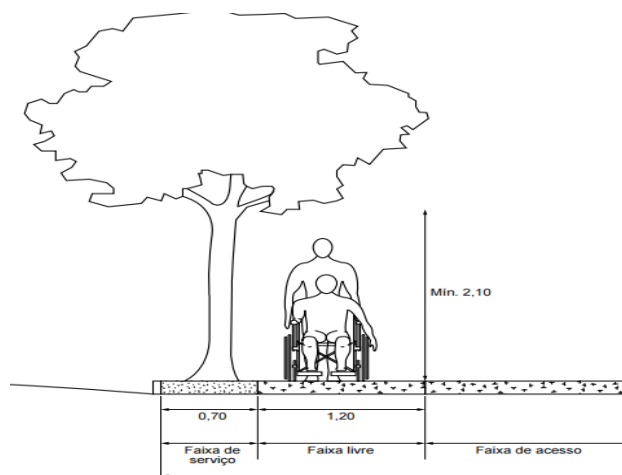
O percurso entre o ponto de ônibus (embarque/desembarque) até o Instituto é repleto de obstáculos, como pode se observar já desde o calçamento. A calçada não possui espaço apropriado para locomoção da pessoa com deficiência física que utiliza cadeira de rodas, possuindo 1,16 m de largura e 1,90 m de altura livre, como demonstra a fotografia 2.

Fotografia 2 - Calçada que dá acesso ao Instituto

Fonte: Os autores, 2017.

As calçadas não possuem um adequado rebaixamento de meio-fio e estão desgastadas, com buracos e obstáculos, estando em desacordo como o previsto nas normas da ABNT NBR 9050:2015, que determina uma faixa livre de passeio livre de obstáculos e com no mínimo 1,20 m de largura e 2,10 m de altura livre, conforme demonstrado na figura 1.

Figura 1 – Faixas de uso da calçada

Mín. 2,10
0,70
1,20
Faixa de serviço
Faixa livre
Faixa de acesso

Fonte: ABNT, 2015, p. 75.

Em relação ao transporte público no entorno do IFRJ – *Campus* Paracambi, não é possível afirmar que seja acessível, visto que as linhas de ônibus que circulam ao redor não possuem o Símbolo Internacional de Acesso (SIA).

Outro fato que chama atenção são os semáforos, a NBR 9050 determina que eles devem situar-se entre 0,80 m e 1,20 m de altura do piso acabado, o tempo de travessia de pedestres deve estar adequado à marcha de pessoas com mobilidade reduzida de 0,4 m/s e devem estar equipados com mecanismos e dispositivos sincronizados que contenham sinais visuais e sonoros e isso não foi observado em sua totalidade.

No caso do acesso de pessoas com necessidades especiais, observa-se nas fotografias 3 e 4 que é um caminho longo, mas pelo menos um deles é relativamente acessível, que é o primeiro apresentado a partir da esquerda, na fotografia 3. É importante salientar que o *campus* possui estacionamento e o mesmo dispõe de vaga destinada a PNE com sinalização de acordo com o SIA.

Fotografias 3 e 4 – Caminhos de acesso ao IFRJ **-** Paracambi

Fonte: Os autores, 2017.

Após o trajeto identificado anteriormente, se chega ao prédio no qual a biblioteca está localizada, mas se faz necessário o uso da escada apresentada na fotografia 5.

Fotografia 5 – Escada para acesso ao prédio

Fonte: Os autores, 2017.

O Instituto funciona no referido prédio, desde o ano de 2007, porém o *campus* apresenta restrições críticas de mobilidade, como essas escadas, que até o momento é o único meio de acesso aos andares, tornando-se inviável a circulação de pessoas em cadeiras de rodas e um problema para que as demais pessoas com mobilidade reduzida possam transitar com facilidade. Cabe acrescentar que já foi providenciada a instalação de elevadores, mas ainda não estão em funcionamento, mas não se sabe ainda se atendem aos requisitos das normas aplicáveis como a entrada, as rampas, a áreas de giro, a largura de porta, dentre outras.

Analisado o entorno da biblioteca, verificar-se-á o próximo indicador, que é quanto à entrada da biblioteca.

6.1.2 A Entrada da Biblioteca

O acesso principal à biblioteca é realizado por uma porta com dimensões de 0,75 m de largura por 2,10 m de altura, não estando de acordo com o que prevê a ABNT que são no mínimo 0,80 m de largura e 2,10 m de altura. A biblioteca possui, também, Sistema Anti-furto, com antenas detectoras de etiquetas. A medida do vão livre entre as antenas é de 0,76 m, o que implica que não está de acordo com as especificações da NBR 9050:2015 (ABNT, 2015).

A porta possui abertura para a parte interior, mas o ideal seria que a maçaneta fosse do tipo alavanca, permitindo a abertura com um único movimento. A altura da maçaneta está a 0,98 m do chão, dentro das especificações da citada norma (2015) (ABNT, 2015).

A porta também possui um visor, conforme demonstra a fotografia 6, cuja altura não possibilita detectar pessoas de baixa estatura, pessoas em cadeiras de rodas, o que pode gerar colisões na entrada e saída do recinto, apesar do espaço livre de entrada visto na figura 7.

Fotografias 6 e 7 – Porta de entrada da biblioteca, fechada e aberta

Fonte: Os autores, 2017.

A NBR 9050:2015 também recomenda que as portas devam apresentar em sua parte inferior, no lado oposto ao lado da abertura, revestimento resistente à impactos ocasionados por muletas, bengalas e cadeiras de rodas, até a altura de 0,40 m a partir do piso, aspecto, também, que não fora observado na porta de entrada da biblioteca. Realizada a análise do entorno e entrada da Biblioteca, o próximo indicador a ser considerado é o relativo aos espaços internos da biblioteca (ABNT, 2015).

6.1.3 Os espaços internos da Biblioteca

Nem todas as áreas da biblioteca possuem rotas acessíveis. A sala de processamento técnico é um exemplo, cujo vão livre é de apenas 0,58 m, fato que dificulta a locomoção de uma Pessoa em Cadeira de Rodas (P.C.R) e Pessoa com Mobilidade Reduzida (P.M.R), como mostra a fotografia 8.

Fotografia 8 – Sala de Processamento Técnico

Fonte: Os autores, 2017.

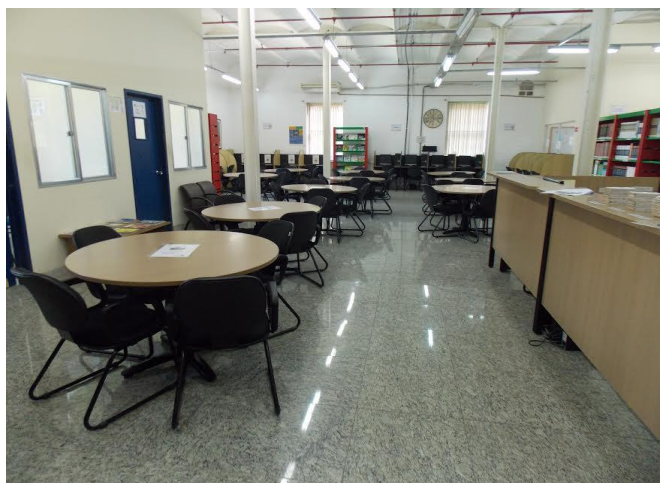
As especificações dos espaços internos da biblioteca não atendem as especificações da NBR 9050:2015, que preconizam:

> 9.3.1.2 As mesas ou superfícies de trabalho acessíveis devem garantir um M.R. posicionado para a aproximação frontal. Deve ser garantida ainda circulação adjacente que permita giro de 180° à P.C.R.
> 9.3.1.3 As mesas ou superfícies de trabalho acessíveis devem possuir tampo com largura mínima de 0,90 m e altura entre 0,75 m e 0,85 m do piso acabado, assegurando-se largura livre mínima sob a superfície de 0,80 m.
> 9.3.1.4 Deve ser assegurada altura livre sob o tampo de no mínimo 0,73 m, com profundidade livre mínima de 0,50 m, de modo que a P.C.R. tenha a possibilidade de avançar sob a mesa ou superfície. (ABNT, 2015, p. 119).

Além da NBR 9050:2015 o Estatuto da Pessoa com Deficiência de 06 de julho de 2015 prevê em seu artigo 34 que "as pessoas jurídicas de direito público, privado ou de qualquer natureza são **obrigadas a garantir ambientes de trabalho acessíveis e inclusivos**". (BRASIL, 2015, grifo nosso). Após analisar os espaços internos da biblioteca, o próximo indicador se refere ao piso.

6.1.4 Pisos da Biblioteca

O que chama atenção no piso da biblioteca é que seu revestimento pode gerar risco por não ser antiderrapante, como mostra a fotografia 9. Entretanto, não há empecilhos à mobilidade em cadeiras de rodas.

Fotografia 9 – Piso e corredor da biblioteca

Fonte: Os autores, 2017.

Sendo que a norma prevê:

> 6.3.2 Revestimentos. Os materiais de revestimento e acabamento devem ter superfície regular, firme, estável, não trepidante para dispositivos com rodas e antiderrapante, sob qualquer condição (seco ou molhado). (ABNT, 2015, p. 55).

A NBR 9050:2015 ainda cita critérios relacionados a existência de capachos, forrações, carpetes tapetes, mas não se aplicaram à análise da acessibilidade da biblioteca. Porém, não há sinalização visual e tátil no piso.

6.1.5 Corredores da Biblioteca

Sobre aos corredores, a NBR 9050:2015 expõe que os mesmos devem ser dimensionados de acordo com o fluxo de pessoas, assegurando uma faixa livre de barreiras ou obstáculos. As larguras mínimas são de 0,90 m para corredores de uso comum com extensão até 4,00 m. Já para corredores de uso comum com extensão até 10,00 m a largura mínima deve ser de 1,20 m. Corredores com extensão superior a 10,00 m a largura mínima deve ser de 1,50 m. Sendo que 1,50 m para corredores de uso público e maior que 1,50 m para grandes fluxos de pessoas (ABNT, 2015).

Considerando as especificações de largura mínima dos corredores, a biblioteca não consegue atender de forma plena, uma vez que a largura existente é de 1,76 m, porém quando as cadeiras estão sendo utilizadas pelos usuários, acabam se tornando obstáculos para o percurso de pessoas com mobilidade reduzida ou pessoas com cadeiras de rodas.

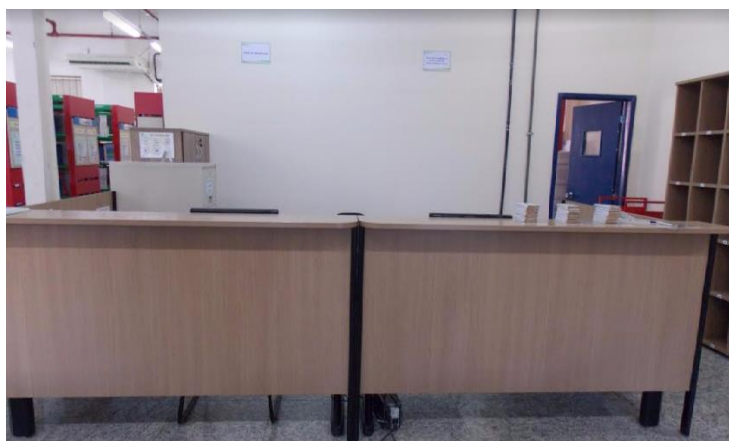
6.1.6 Sanitários da Biblioteca

No que se refere aos sanitários, no andar da biblioteca existem sanitários, mas não estão de acordo o previsto na NBR 9050:2015 (ABNT, 2015). No prédio não existem sanitários com a sinalização internacional de acessibilidade.

6.2 DA ACESSIBILIDADE QUANTO A ASPECTOS INSTRUMENTAIS

6.2.1 O balcão de atendimento

Sobre a acessibilidade instrumental, o balcão de atendimento é o primeiro indicador a ser analisado. A NBR 9050:2015 em seu item 9.2.1.4 cita que os balcões de atendimento acessíveis devem possuir altura entre 0,75 m a 0,85 m do piso, assegurando a altura livre sob o tampo de no mínimo 0,73 m e profundidade livre mínima de 0,30 m de modo a permitir a aproximação frontal ou lateral de modo que a P.C.R tenha a possibilidade de avançar sob o balcão. O balcão da biblioteca, apresentado na fotografia 10.

Fotografia 10 – Balcões de atendimento

Fonte: Os autores, 2017.

Os balcões da biblioteca analisada, possuem 1,15m de altura e também não atendem as demais especificações, inviabilizando a acessibilidade física aos mesmos (ABNT, 2015).

6.2.2 As mesas de estudo e terminais de consulta

As mesas de estudo também merecem atenção, quanto a acessibilidade, principalmente no ambiente da biblioteca escolar. A NBR 9050:2015, item 10.16.2 prevê que pelo menos 5% das mesas de estudo, devam ser acessíveis, bem como possibilitar que outros 10% sejam adaptáveis para acessibilidade (ABNT, 2015).

As mesas de estudo da biblioteca do IFRJ *Campus* Paracambi atendem as normas no que se refere à altura e profundidade, mas na distância entre mesas não atende, uma vez que foi verificado em alguns pontos a largura inferior a 0,50 m quando a biblioteca está com muita demanda e a norma estabelece que seja no mínimo 0,80 m. A fotografia 11 ilustra os móveis referenciados.

Fotografia 11 – As mesas para trabalho, leitura e/ou estudo dos usuários da Biblioteca

Fonte: Os autores, 2017.

Os terminais para consulta com acesso à internet e as baias para estudo individual atendem as especificações citadas (ABNT, 2015).

6.2.3 As estantes

Viabilizar a circulação entre as estantes e a utilização de maneira autônoma do acervo da biblioteca também é essencial para a acessibilidade. A NBR 9050:2015 determina em seu item 10.16.3 que a largura livre nos corredores entre estantes de livros deve possuir, no mínimo, 0,90 m e que nos corredores entre as estantes, a cada 15 m, deve haver um espaço que permita a manobra da cadeira de rodas (ABNT, 2015). Porém, tais especificações não correspondem às da realidade da biblioteca analisada, conforme está indicado na seta na fotografia 12.

Fotografia 12 – Estantes da Biblioteca

Fonte: Os autores, 2017.

A Biblioteca não contemplou as especificações da NBR 9050:2015 que para este espaço exige, no mínimo, 0,90 m (ABNT, 2015). A altura das prateleiras também não atende às faixas de alcance manual e os parâmetros visuais de pessoas em cadeira de rodas. Na realidade o espaço é reduzido até para os demais usuários em geral.

6.3 O CONJUNTO DE INDICADORES

O conjunto de indicadores obtido é apresentado na tabela 1.

Tabela 1 – Resultados do estudo de ocorrência de acessibilidade

INDICADOR	Resultado	
1. Quanto à Acessibilidade em aspectos arquitetônicos e urbanísticos:	SIM	NÃO
1. 1. Entorno da Biblioteca;	-	X
1. 2. Entrada da Biblioteca;	-	X
1. 3. Espaços internos da Biblioteca;	-	X
1. 4. Pisos da Biblioteca;	-	X
1. 5. Corredores da Biblioteca; e	-	X
1. 6. Sanitários da Biblioteca.	-	X
2. Quanto à Acessibilidade em aspectos instrumentais:	SIM	NÃO
2. 1. Balcão de Atendimento da Biblioteca;		X
2. 2. Mesas para trabalho, leitura e/ou estudo dos usuários da Biblioteca		X
2. 3. Estantes da Biblioteca.	-	X

Fonte: Os autores, 2017.

Em resumo, o resultado aponta que o entorno do *Campus* revela a existência de obstáculos no calçamento, falta de acessibilidade nos meios de transporte, nas sinalizações externas. A biblioteca está localizada no segundo andar do prédio e o acesso se dá por meio de escadas, dificultando e até mesmo inviabilizando o acesso de pessoa em cadeira de rodas, bem como das demais pessoas com alguma restrição de mobilidade. A porta de entrada da biblioteca e alguns mobiliários precisam ser revistos, bem como os sanitários do prédio.

No entanto, apesar das barreiras para a acessibilidade em aspectos físicos, sejam eles arquitetônicos e urbanísticos ou instrumentais, percebe-se que esforços estão sendo feitos pela administração da instituição para a melhoria dos espaços, principalmente para o atendimento às exigências da acessibilidade, como a instalação de elevadores e a criação e sinalização de vagas acessíveis no estacionamento.

Observa-se que o método permite aos administradores da instituição criarem inclusive critérios de prioridades para mudanças.

7 CONCLUSÃO

A pesquisa tratou-se de um estudo de caso de acessibilidade de uma biblioteca escolar, a do IFRJ *Campus* Paracambi-RJ, quanto a aspectos arquitetônicos, urbanísticos e instrumentais da ótica da Lei n° 13.146/2015 e da NBR 9050:2015, onde considerou-se os indicadores propostos por Gentil Junior (2016) a partir dos critérios dessa norma técnica.

Observou-se que apesar das barreiras quanto a acessibilidade física e instrumental encontradas, percebe-se que esforços estão sendo feitos para a melhoria dos espaços, principalmente para o atendimento às exigências da acessibilidade, como a instalação de elevadores, sinalização de vagas acessíveis no estacionamento da escola.

As mudanças estão sendo realizadas para atender as pessoas com deficiência e com mobilidade reduzida. Não pode deixar de ser levado em consideração que para os projetos de acessibilidade serem concretizados, é necessário o interesse do administrador público e da contratação de profissionais da construção civil e arquitetos, que ofereçam suporte técnico para acolher as necessidades da população com deficiência física.

Essas ações requerem a busca de diversas soluções, que vão desde um elevador, perpassando por transporte acessível, ruas sinalizadas, acessibilidade atitudinal pelos membros da comunidade escolar. É fundamental a compreensão holística da dificuldade

encontrada pela pessoa com deficiência física está em todo espaço público. Faz pouco tempo que se começou no Brasil, as empresas a procurar atender a legislação sobre acessibilidade. As regras de acessibilidade se não forem cumpridas na sua integridade, o espaço público, está relegando ao outro, a possibilidade de inclusão social. Com o paradigma de construção civil do século passado, nem todos podem ter acesso ao local, pois até então não se pensava em desenho universal. Acessibilidade quanto a aspectos arquitetônicos, urbanísticos e instrumentais não se resume a atender os códigos de obra e a normalização técnica, visa a construção de edificações e espaços e a produção de seus mobiliários, equipamentos e instrumentos inclusivos, que atenda bem às necessidades de todas as pessoas.

Finalmente, concluiu-se que o método permite aos administradores da instituição estabelecer critérios de prioridades para mudanças em prol da acessibilidade.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 9050**: Acessibilidade a Edificações, Mobiliários, Espaços e Equipamentos Urbanos. Rio de Janeiro, 2015.

BERNARDINO, Maria Cleide Rodrigues; SUAIDEN, Emir José. O papel social da biblioteca pública na interação entre informação e conhecimento no contexto da ciência da informação. **Perspect. Ciênc. Inf**., Belo Horizonte, v. 16, n. 4, p.45-52, out. 2011. Trimestral.

BRASIL. **Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015**, que Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência: Estatuto da Pessoa com Deficiência. 2015a. Disponível em:< http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13146.htm>. Acesso em: 29 jan. 2017.

CAMBIAGHI, Silvana. **Desenho universal**: métodos e técnicas para arquitetos e urbanistas. 3.ed. São Paulo: SENAC, São Paulo, 2012.

CAMPOS, Maria Luiza de Almeida. **As cinco leis da biblioteconomia e o exercício profissional**. 1992. (Apresentação de Trabalho/Comunicação). Disponível em:<http://www.conexaorio.com/biti/mluiza/index.htm>. Acesso em: 05 abr. 2017.

FERRÉS, Sofia Pérez. Acessibilidade física. In: PUPO, Deise Tallarico; MELO, Amanda Meincke; FERRÉS, Sofia Pérez (Org.). **Acessibilidade: discurso e prática no cotidiano das bibliotecas**. Campinas: Unicamp, 2006. cap.4, p.21-32.

GENTIL JUNIOR, Jorge Sebastião. **Formulação de indicadores qualitativos de acessibilidade**: o caso da Biblioteca de Arquitetura e Urbanismo da Universidade Federal Fluminense. 2016. 113 f. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-graduação em Biblioteconomia Disponível em:<http://www.unirio.br/ppgb/arquivo/jorge-sebastiao>. Acesso em: 08 fev. 2017.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Censo demográfico 2010**: resultados da amostra – pessoas com deficiência. Disponível em: <http://www.cidades.ibge.gov.br/xtras/temas.php?lang=&codmun=330360&idtema=92&search=rio-de-janeiro%7Cparacambi%7Ccenso-demografico-2010:-resultados-da-amostra-pessoas-com-deficiencia>. Acesso em: 25 fev. 2017.

______. **Estimativas da população residente no Brasil e unidades da federação com data de referência em 1º de julho de 2016**. 2016. Disponível em: ftp://ftp.ibge.gov.br/Estimativas_de_Populacao/Estimativas_2016/estimativa_dou_2016_20160913.pdf. Acesso em: 31 mar. 2017.

MIRANDA, Sulamita Nicolau de; MIRANDA, Marcos Luiz Cavalcanti de. Bibliotecas universitárias e a acessibilidade aos usuários surdos e com deficiência auditiva**. Inf. Prof.**, Londrina, v. 4, n. 2, p. 04 - 19, jul./dez. 2015. Disponível em:< http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/infoprof/article/download/24226/17831. >. Acesso em: 03 set. 2016.

RANGANATHAN, S. R. **As cinco leis da biblioteconomia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2009.

SASSAKI, Romeu Kazumi. Inclusão: acessibilidade no lazer, trabalho e educação. **Reação**, São Paulo, Ano 12, mar./abr. 2009, p. 10-16.

SILVA, Monica do Amparo. **Biblioteca escolar**: uma reflexão sobre a literatura. In: III Seminário Biblioteca Escolar: Espaço de Ação Pedagógica. Belo Horizonte. 22 a 24 de setembro de 2004. Disponível em: <http://gebe.eci.ufmg.br/downloads/324.pdf>. Acesso em: 04 abr. 2017.

SOUZA, Maria Pereira de; TARGINO, Maria das Graças. Cinco Leis da Biblioteconomia/ Cinco Leis de Ranganathan: resistindo bravamente ao tempo. **Ci. Inf. Rev**., Maceió, v.3, n.1, p.11-29, jan./abr. 2016.

TAMASHIRO, Marcele do Nascimento Silva. **Acessibilidade arquitetônica sob o prisma da biblioteca escolar do IFRJ – Campus Rio de Janeiro**: a garantia da igualdade na diversidade. 2016. 113 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Biblioteconomia) – Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2016.

SOBRE OS AUTORES

Cládice Nóbile Diniz
Doutora em Ciência da Informação pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ). Professora da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO).
E-mail: cladice.diniz@unirio.br

Marcele do Nascimento Silva Tamashiro
Mestre em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO). Técnico Administrativo em Educação do Instituto Federal do Rio de Janeiro (IFRJ).
E-mail: marcele.tamashiro@ifrj.edu.br

Marcos Pastana Santos
Mestre em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO). Coordenador de Biblioteca do Instituto Federal do Rio de Janeiro (IFRJ).
E-mail: marcos.pastana@ifrj.edu.br

Valéria de Almeida Peres
Especialista em Biblioteconomia e Gestão de Bibliotecas Escolares pela Universidade Cândido Mendes (UCAM). Técnico Administrativo em Educação do Instituto Federal do Rio de Janeiro (IFRJ).
E-mail: valeria.peres@ifrj.edu.br

Recebido em: 15/03/2017; **Revisado em:** 11/04/2017; **Aceito em:** 16/05/2017.

Como citar este artigo

DINIZ, Cládice N. *et al*. Acessibilidade em biblioteca escolar: estudo de caso do Instituto Federal do Rio de Janeiro - Campus Paracambi–RJ. **Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 2, número especial, p. 136-159, out. 2017.

ARTIGO

NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO DE GESTORES PÚBLICOS: o caso de um Centro Acadêmico Universitário

INFORMATION NEEDS OF PUBLIC MANAGERS: the case of a University Academic Center

Niomar Christina de Farias Dantas
UFRN
Luciana Moreira Carvalho
UFRN

RESUMO

Este estudo tem por objetivo analisar, através de um levantamento, a necessidade informacional dos gestores do Centro de Ciências Exatas e da Terra da Universidade Federal do Rio Grande do Norte e, posteriormente, verificar se o Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos disponibiliza algum relatório que atenda às necessidades informadas. A população de dez gestores participou de uma entrevista que contemplou o perfil destes, suas necessidades informacionais orçamentárias e suas principais fontes de informação. Posteriormente, foram caracterizados os relatórios disponibilizados pelo sistema e estes foram relacionados com as lacunas informacionais dos gestores, o que demonstrou que grande parte dessas lacunas estava comtemplada no sistema. Verificou-se, ainda, que a maioria deles utiliza o sistema para suprir suas lacunas informacionais. Constatou-se que as informações necessárias a todos eles eram o valor recebido pela unidade e o extrato da unidade, e que ambas as informações estavam contidas no relatório "extrato orçamentário por unidade", sendo este, portanto, considerado o relatório mais relevante. Sugeriu-se, ainda, uma reunião periódica com os gestores para tratar acerca de esclarecimentos sobre os relatórios disponibilizados e também contato com os administradores do sistema sobre medidas para disponibilizar as informações orçamentárias de forma mais clara e efetiva para os usuários.

Palavras-chave: Comportamento informacional. Necessidades de informação. Gestão Orçamentária. Usuários do Sistema de Patrimônio, Administração e Contratos.

ABSTRACT

This study aims to analyze through a survey, managers' informational needs of the Center of Exact and Earth Sciences of Federal University of Rio Grande do Norte and, later, it is verified if the Integrated System of Patrimony, Administration and Contracts have provided some report to meet the reported needs. The population of ten managers participated in an interview that contemplated the profile of these, their budgetary informational needs and their main information source. Afterwards the reports provided by the system were characterized and were related to the managers´ informational gap, which demonstrated that most of these gaps were contemplated in the system. It was analyzed that the most part has used the system to meet their informational needs. It was found that the information deemed necessary by all were the value received by the facility and its statement, and that both information were contained in the "budget statement per facility" report, which is therefore considered the most relevant report. A periodic meeting with managers was suggested to discuss clarifications about the reports made available by the system, and also to contact system administrators about measures to make more clear and effective budgetary information for users

Keywords: Information behavior. Information needs. Budget management. System of Patrimony. Administration and Contracts users.

1 INTRODUÇÃO

Nas últimas décadas, a revolução provocada pela globalização e pelo célere avanço das tecnologias tem impulsionado as organizações a buscar meios de organizar e acessar as informações com o intuito de potencializar o seu uso para colaborar com as suas estratégias.

Consequentemente, o modo de registrar, acessar e disseminar a informação também mudou. As pessoas anseiam por mais informações, num espaço mais curto de tempo, de forma que as informações disponibilizadas têm aumentado exponencialmente, ao ponto de ser humanamente impossível se inteirar de todas as informações disponíveis. De acordo com Beuren (2000, p.43), "a adaptação da empresa aos novos paradigmas de um mercado globalizante, exigindo capacidade de inovação, flexibilidade, rapidez, qualidade, produtividade, dentre outros requisitos, torna cada vez mais estratégico o papel da informação".

Nesse contexto, as tecnologias de informação e, consequentemente, os sistemas de informação, tornam-se ferramentas extremamente relevantes no sentido de armazenar, tratar e disponibilizar as informações dentro da organização, de forma que o seu uso seja potencializado para gerar vantagens estratégicas perante os demais entes.

Todavia, para que ocorra um uso efetivo das informações disponibilizadas por um sistema, é essencial que se tenha conhecimento da real necessidade dessas informações por parte do usuário. Caso contrário, é grande o risco de um sistema fornecer informações desnecessárias e sem qualquer relevância.

Nesse sentido, Beuren (2000, p. 14) argumenta que "num ambiente competitivo, a preocupação com a informação a ser gerada deve consistir na essência do que foi apreendido, pois há um conjunto de características que, combinadas, podem fortalecer ou, no outro extremo, invalidar uma informação".

No âmbito das organizações públicas, um sistema que disponibiliza informações significativas corrobora com uma gestão de qualidade e, consequentemente, com uma tomada de decisão mais acertada.

Por conseguinte, é importante que, periodicamente, as organizações busquem averiguar as necessidades de informação de seus gestores com a finalidade de fornecer-lhes o suporte necessário para uma gestão plena e eficaz. Nesse contexto, Akaichi (2013, p. 33) afirma que "com a visão de que a informação é um recurso estratégico, as

instituições tanto públicas como privadas investem para melhorar seus sistemas informacionais e torná-los capazes de satisfazer as necessidades informacionais de seus usuários".

As Universidades Públicas, enquanto instituições de ensino, pesquisa e extensão, também são compelidas a se atualizarem constantemente e, assim, compactuam desse objetivo de investigar as lacunas informacionais de seus gestores e de utilizar os sistemas de informação disponíveis para atender essas necessidades, de forma a colaborar com o controle e a execução orçamentária e financeira.

Na Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN) existe um Sistema de Informação chamado Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos (SIPAC). Em um dos módulos desse sistema, denominado portal administrativo, é disponibilizada a aba "orçamento", que é responsável pelo fornecimento de diversos relatórios orçamentários aos gestores das unidades acadêmicas.

Importa registrar que a UFRN é subdividida em unidades, algumas das quais denominadas Centros Acadêmicos. Para efeito desse estudo, será avaliado, nessa Instituição, o Centro de Ciências Exatas e da Terra (CCET).

Considerando o exposto, emerge o problema que deve orientar este estudo: quais são as informações que os gestores do CCET consideram necessárias para auxiliá-los na gestão orçamentária?

Nesse sentido, o presente artigo tem como objetivo geral analisar as necessidades informacionais dos gestores do CCET para fins de execução orçamentária. Para tanto, será necessário atingir os seguintes objetivos específicos: (a) realizar um levantamento bibliográfico acerca do tema comportamento informacional, com enfoque nas necessidades de informação; (b) descobrir, por meio de entrevista, as necessidades informacionais dos gestores do CCET; e (c) identificar se os relatórios disponibilizados pelo SIPAC fornecem as informações almejadas pelos gestores do Centro.

Dessa forma, este estudo poderá estabelecer uma inter-relação entre as necessidades informacionais dos gestores e os relatórios disponibilizados no SIPAC e, por esse meio, verificar se as necessidades informacionais dos usuários estão sendo contempladas pelo sistema.

Acredita-se, além do mais, que a abordagem da lacuna informacional em consonância com a gestão orçamentária e com os sistemas de informação pode

contribuir com as discussões teóricas sobre o comportamento informacional e com a afirmativa de que a ciência da informação é um campo interdisciplinar.

Além disso, a presente pesquisa afetará de forma direta as atividades desenvolvidas por uma das autoras no seu ambiente laboral, tendo em vista que uma de suas atribuições consiste em prover, aos sujeitos envolvidos nessa pesquisa, informações relevantes para a gestão orçamentária. Logo, será de grande valia analisar as necessidades informacionais orçamentárias dos gestores.

Nas seções que seguem serão abordados, inicialmente, os conceitos acerca do comportamento informacional, com ênfase nas necessidades informacionais. Posteriormente, serão abordadas definições acerca dos sistemas de informação e, em especial, uma explanação detalhada sobre o SIPAC. Em seguida, serão abordados os procedimentos metodológicos utilizados na presente pesquisa. Logo após, serão analisados os resultados obtidos e, por fim, elaboradas conclusões acerca deste estudo.

2 COMPORTAMENTO INFORMACIONAL

O comportamento informacional, termo atual e moderno, inicialmente denominado estudos de usuários, teve sua origem na Ciência da informação. Os pesquisadores, em sua maioria, passaram a se interessar pelo tema em meados da década de 1940, embora ele só tenha sido introduzido no Brasil no ano de 1970. Conforme contextualiza Figueiredo (1994, p.7):

> A maioria dos estudos nesse campo foi realizada a partir da segunda metade da década de 40. Na Conferência da Royal Society, em 1948, foram apresentados trabalhos que vieram contribuir para criar preocupação para estudos orientados às necessidades dos usuários. A Conferência Internacional de Informação Científica, em Washington, em 1958, também muito contribuiu para o desenvolvimento desta área de investigação, com diversos trabalhos apresentados sobre estudos de usuários.

Sobre a evolução dos estudos de usuários, Araújo (2016, p. 62) discorre que:

> a publicação de um capítulo sobre *information needs and uses* no *Anual Review of Information Science and Technology*, a partir de 1966, foi fundamental para a estruturação conceitual do campo, bem como para a integração e articulação dos diversos achados empíricos de centenas de pesquisas.

Além disso, os estudos de usuários são vistos sob a ótica de dois paradigmas: o custodial ou tradicional e o alternativo, definidos por Figueiredo (1994, p. 8), respectivamente, como: “1) estudos orientados ao uso de uma biblioteca ou centro de informação individual; 2) estudos orientados ao usuário, isto é, investigação sobre um grupo particular de usuários, como este obtém a informação necessária ao seu trabalho”.

Para um melhor entendimento desses paradigmas, segue abaixo um quadro comparativo:

Quadro 1 - Comparação entre os paradigmas tradicional e alternativo dos estudos de usuários

CATEGORIA	PARADIGMA TRADICIONAL	PARADIGMA ALTERNATIVO
Natureza da informação	Objetiva	Objetiva e subjetiva
Comportamento do usuário	Mecanicista, passivo	Construtivista, ativo
Predição do comportamento	Descreve o comportamento dos usuários para aplicar em várias situações.	Orientação situacional. Para cada situação um tipo de comportamento diferente é esperado.
Visualização do contexto	Atômico, específico	Holístico, global
Avaliação do comportamento do usuário	Comportamento externalizado, que pode ser mais facilmente medido e acompanhado	Comportamento cognitivo
Produto da observação	Individualidade sistemática, comportamento pode ser previsto	Individualidade caótica, o comportamento individual não pode ser previsto.

Fonte: Adaptado de Dervin e Nilan (1986, apud OLIVEIRA, 2008, p. 45).

Estudos de usuários são, portanto, investigações realizadas para saber qual a necessidade de informação de um indivíduo ou para saber se essa necessidade está sendo satisfeita de maneira adequada (FIGUEIREDO, 1994).

Le Coadic (1996, p. 50) também afirma que nos estudos de usos e usuários, “deseja-se avaliar as necessidades dos usuários, a fim de saber até que ponto os serviços oferecidos respondem a essas necessidades”.

Numa modernização do termo “estudos de usuários” e amplitude de seu conceito, emerge o comportamento informacional, definido por Davenport (1998, p. 110) como “o modo como os indivíduos lidam com a informação. Inclui a busca, o uso, a alteração, a troca, o acúmulo e até mesmo o ato de ignorar os informes”.

O comportamento informacional está relacionado com as características da pessoa ou de um grupo de pessoas e tem a ver com o contexto ao qual elas estão inseridas e a situação na qual elas se encontram e, além disso, referem-se tão somente a busca, seleção e uso da informação. Depreende-se aqui, que a origem de um

comportamento informacional se dá na necessidade do ser humano, tendo em vista que a busca é consequência da identificação de uma necessidade. (SILVA, 2013)

Baseados nesses atributos foram definidos alguns modelos de comportamento informacional, dentre eles, o modelo pioneiro de Tom Wilson (1981), o modelo *sense-makin*g de Brenda Dervin (1983), o modelo de Ellis (1989), o de Kuhlthau (1991) e o modelo multifacetado de Choo (2003).

Acerca dos modelos de comportamento informacional, Araújo (2016, p. 65) atesta:

> Deve-se destacar, além disso, o fato de todas essas abordagens terem em comum a ideia de que o processo de comportamento informacional tem origem numa situação problemática (um estado anômalo de conhecimento, a percepção de uma lacuna no conhecimento), que é o mecanismo ativador das ações de busca por informação, elemento determinante do processo, pois é a partir dela que o sujeito se engaja no processo de busca que resultará no encontro e uso da informação.

Para efeito dessa pesquisa, a base teórica para o estudo do comportamento informacional utilizada foi o modelo multifacetado de Choo (2003), abordado a seguir.

2.1 O MODELO MULTIFACETADO DE CHOO

Orientado pelos modelos de Wilson (1981), Dervin (1983) e outros pesquisadores clássicos, Choo (2003) elaborou o modelo multifacetado de comportamento informacional, contemplando as etapas de necessidade, busca e uso da informação e analisando essas etapas sob as dimensões cognitiva, emocional e situacional, conforme Quadro 2.

Quadro 2 - Estrutura teórica de busca e uso da informação

Ambiente	Ambiente de Processamento da Informação		Ambiente de Uso da Informação
Comportamento	Necessidades Cognitivas	Reações Emocionais	Dimensões Situacionais
Necessidade			
Busca			
Uso			

Fonte: Adaptado de Choo (2003, p. 84).

Dentre os estudos realizados nesse modelo, Choo (2003) elenca como um dos objetivos o entendimento daquelas necessidades que impulsionam o indivíduo a buscar determinada informação. O autor ainda afirma que "as necessidades variam de acordo

com a profissão ou grupo social do usuário, suas origens demográficas e os requisitos específicos de tarefa que ele está realizando" (CHOO, 2003, p. 79).

Nota-se que o que define inicialmente um comportamento de busca da informação, nesse modelo de Choo e nos demais abordados pela literatura, é a necessidade gerada no indivíduo. Daí decorre a importância de se estudar a necessidade informacional dos gestores no que se refere ao seu comportamento informacional.

Nesse sentido, Beal (2004, p. 36) discorre que:

> Identificar as necessidades informacionais (atendidas e não atendidas) dos grupos e indivíduos que integram a organização e de seus públicos externos é um passo fundamental para que possam ser desenvolvidos produtos informacionais orientados especificamente para cada grupo e necessidade, o que tende a ampliar significativamente tanto a utilidade da informação quanto a propensão dos usuários de aplicá-la em benefício da organização.

Confirmando essa linha de pensamento, Beuren (2000, p. 79) afirma que "[...] os gestores precisam ser atendidos em suas necessidades específicas de informações, de acordo com as áreas que atuam e as operações que nela desenvolvem, fundamentadas em conceitos que façam um sentido lógico". Sobre o assunto, Barbosa (2008, p. 21) declara ainda que "[...] a questão do uso e da identificação de necessidades de informação tornam-se aspectos fundamentais".

Outro ponto a ser observado é a verificação periódica dessas necessidades, conforme aduz Beal (2004, p. 33): "a avaliação das necessidades de informação deve ser vista como um processo a ser repetido periodicamente [...] para que eventuais mudanças que afetem as necessidades de informação possam ser detectadas e dar origem a respostas oportunas e adequadas".

A avaliação das necessidades de informação, portanto, exerce papel preponderante na definição de que informações devem ser disponibilizadas pelos sistemas de informação, já que poderá influenciar diretamente no modo como o usuário se comporta ao buscar e usar essas informações. Acerca desse aspecto, Beal (2004, p. 36) afirma que:

> O mapeamento das necessidades de informação permite planejar com mais eficácia o desenvolvimento de sistemas e os investimentos em tecnologia da informação, ao assegurar uma compreensão mais clara daquilo que é prioritário com relação às exigências e expectativas de cada público alvo.

Nessa mesma linha de entendimento, Beuren (2000, p. 45) explica que "para que os dados se transformem em informação útil, eles precisam ser decodificados, organizados e contextualizados, de acordo com as necessidades dos responsáveis pelo processo decisório".

Após as devidas menções, será tratada a seguir a abordagem acerca dos sistemas de informação enquanto organizador e fornecedor de informações necessárias aos usuários.

3 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Os sistemas de informação são ferramentas valorosas para uma gestão satisfatória e, consequentemente, para subsidiar os gestores na gestão orçamentária de recursos públicos, potencializando o seu uso.

Padoveze (2012, p.45) define sistemas de informação como "um conjunto de recursos humanos, materiais, tecnológicos e financeiros agregados segundo uma sequência lógica para o processamento dos dados e tradução em informações, para com o seu produto, permitir às organizações o cumprimento de seus objetivos principais".

Assim, "o sistema de informações consubstancia-se no conjunto de elementos (humanos, tecnológicos, materiais e financeiros) que viabiliza a captação de dados, seu processamento e a geração e divulgação de informações". (BEUREN, 2000, p. 38-39).

Araújo Júnior e Álvares (2008, p. 200), por sua vez, dissertam que "na concepção que será apresentada para os sistemas de informação, o amplo conhecimento do perfil do consumo da informação dos usuários, bem como o levantamento de suas necessidades de informação deverão ser o objetivo a ser alcançado [...]".

Nessa concepção, espera-se que um bom sistema de informação deva, ao menos, atender as necessidades informacionais de seus usuários. E para uma melhor compreensão do que foi abordado, será feito a seguir um maior detalhamento acerca do sistema de informação da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), o Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos (SIPAC).

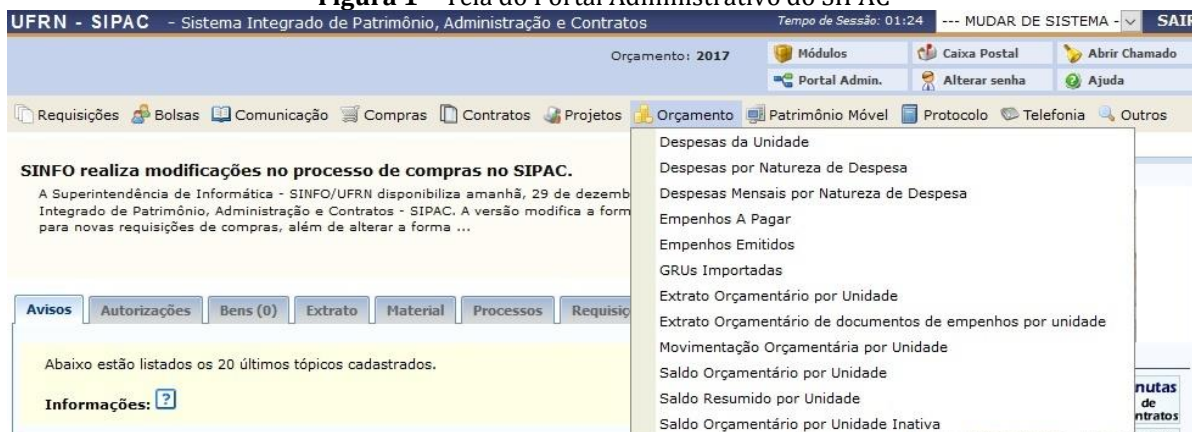
4 SISTEMA INTEGRADO DE PATRIMÔNIO, ADMINISTRAÇÃO E CONTRATOS

Conforme informações disponibilizadas no website da Superintendência de Informática (SINFO) da UFRN, verifica-se que foram criados três sistemas base para a Universidade: o Sistema Integrado de Atividades Acadêmicas (SIGAA), o Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos (SIPAC), e o Sistema Integrado de Gestão de Recursos Humanos (SIGPRH). No intuito de ligar os módulos operacionais já existentes, foi criada uma só base, e as informações necessárias foram transportadas de um sistema para o outro. Eles dividiram-se em duas grandes áreas: a administrativa, onde se encaixam o SIPAC e o SIGPRH, e a área acadêmica, onde figura o SIGAA.

O SIPAC apoia as operações nas gestões das unidades da UFRN responsáveis pelas finanças, pelo patrimônio e pelos contratos. Integra desde a requisição (material, prestação de serviço, suprimentos de fundos, diárias, passagens, hospedagem, material informacional, manutenção de infraestrutura) até o controle de orçamento interno.

Esse sistema é constituído de diversos módulos, dentre eles, o portal administrativo, que fornece tarefas, consideradas comuns, à maioria dos servidores atuantes na área administrativa de patrimônio, compras, transportes, finanças etc., permitindo que esses servidores realizem cadastros de requisições, consultas, envio de memorandos eletrônicos e outras atividades.

No portal administrativo são disponibilizadas as abas de requisições, bolsas, comunicação, compras, contratos, projetos, orçamento, patrimônio móvel, telefonia e outros, conforme demonstrado na Figura 1.

Figura 1 – Tela do Portal Administrativo do SIPAC

Fonte: Universidade Federal do Rio Grande do Norte (2017).

Para fins deste estudo, serão analisados os relatórios disponibilizados aos gestores na aba “orçamento”, totalizando 12 documentos, discriminados e caracterizados a seguir, baseados no manual do sistema, disponibilizado no seu link de “ajuda”.

a) despesas da unidade: permite ao usuário visualizar as despesas da sua unidade, sendo exibidos os valores empenhados, transferidos, e o total da despesa, detalhados por natureza de despesa (rubrica). Há também um gráfico demonstrando esses valores.
b) despesas por natureza de despesa: permite ao usuário gerar o relatório de despesas por natureza da despesa no período informado ao sistema. Diferentemente do anterior, nesse relatório o usuário precisa informar qual rubrica ele pretende visualizar, sendo exibida somente uma rubrica de cada vez.
c) despesas mensais por natureza de despesa: permite ao usuário gerar o relatório com as despesas mensais por natureza de despesa, de acordo com os dados informados ao sistema. O sistema também exibe as informações através de um gráfico. É o relatório anterior distribuído mês a mês.
d) empenhos a pagar: permite ao usuário gerar o relatório com a lista de empenhos a pagar. É possível consultar os dados de cada empenho, bem como visualizar o resumo da requisição.
e) empenhos emitidos: permite ao usuário gerar um relatório dos empenhos emitidos por período. O usuário pode extrair as informações por modalidade e outras informações.
f) GRU´s importadas: permite ao usuário verificar detalhadamente uma GRU, incluindo a data e o valor do pagamento. Essa descrição foi formulada pelas autoras, tendo em vista que não havia a definição dessa função no manual do sistema.
g) extrato orçamentário por unidade: permite ao usuário listar e totalizar as movimentações orçamentárias de débito e de crédito da unidade informada ao sistema. O extrato ainda oferece filtros, por meio dos quais o usuário pode obter informações mais específicas.

h) extrato orçamentário de documentos de empenhos por unidades: embora apareça como disponível ao gestor, não está com o item liberado. Além disso, não existe esse item no manual do sistema. Starec (2008) estabelece uma relação entre os pecados informacionais e os pecados capitais, e mostra que o excesso de informação pode ser prejudicial.
i) movimentação orçamentária por unidade: permite ao usuário gerar o relatório de movimentação orçamentária por unidade, de acordo com os dados informados ao sistema.
j) saldo orçamentário por unidade: permite ao usuário listar e totalizar o saldo orçamentário da unidade desejada, considerando a natureza da despesa, o programa de trabalho resumido, a fonte de recurso, a esfera e o plano interno.
k) saldo resumido por unidade: permite ao usuário gerar o relatório contendo o saldo resumido por unidade no ano orçamentário informado ao sistema.
l) saldo orçamentário por unidade inativa: permite ao usuário listar e totalizar o saldo orçamentário de uma unidade inativa, considerando a natureza da despesa, o programa de trabalho resumido, a fonte de recurso, a esfera e o plano interno.

Cabe ressaltar que, em todos os relatórios, é possível conseguir a informação do ano corrente e dos anos anteriores, a partir do ano 2000.

Após ter sido identificado o Sistema de Informação a ser objeto de estudo, é chegado o momento de analisar o ambiente de pesquisa, a ser abordado na próxima seção.

5 CARACTERIZAÇÃO DO AMBIENTE DA PESQUISA

O Centro de Ciências Exatas e da Terra (CCET) é um centro acadêmico definido nos termos dos artigos 7º e 8º do Estatuto da UFRN e do art. 43 do seu Regimento Geral. Trata de uma unidade de ensino, pesquisa e extensão caracterizada pela implementação da formação profissional, congregando cursos e programas de graduação, pós-graduação e sequenciais em áreas específicas do conhecimento.

O CCET tem orçamento próprio, e os recursos financeiros recebidos pelo Centro são distribuídos para dez subunidades (cada uma com autonomia para executar o seu orçamento), a saber: Administração do Centro, Departamento de Ciências Atuariais, Departamento de Ciências Atmosféricas e Climáticas, Departamento de Matemática, Departamento de Geofísica, Instituto de Química, Instituto de Física, Departamento de Informática e Matemática Aplicada, Departamento de Geologia e Departamento de Demografia e Ciências Atuariais.

6 METODOLOGIA

A pesquisa caracteriza-se como descritiva, com a finalidade de descrever as necessidades informacionais dos gestores do CCET e, segundo Gil (1999, p. 44), "as pesquisas desse tipo tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relação entre as variáveis".

No que concerne aos procedimentos, esta pesquisa caracteriza-se como bibliográfica, por meio da qual foram feitos estudos acerca do comportamento informacional, mais especificamente das necessidades de informação e dos sistemas de informação, bem como da relação entre eles, através de pesquisas em livros e em meio eletrônico: Google Acadêmico, Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD) e do Portal de Periódicos da CAPES/MEC. A pesquisa bibliográfica "toma como objeto apenas livros e artigos científicos, tendo normalmente a finalidade de buscar relações entre conceitos, características e ideias [...]." (ALMEIDA, 2014, p. 28).

Além disso, o estudo trata do caso da UFRN, e em particular, dos gestores das Unidades Acadêmicas vinculadas orçamentariamente ao CCET e, como tal, possibilitou ter um cenário sobre a realidade do grupo estudado através do levantamento (surveys) e que, segundo Gil (1999), é feita de forma direta, escolhendo o grupo do qual se deseja conhecer um determinado comportamento.

O estudo foi realizado através de uma abordagem quantitativa e que, segundo Beuren (2004, p. 92), "caracteriza-se pelo emprego de instrumentos estatísticos, tanto na coleta quanto no tratamento dos dados". Teve como população os gestores do CCET da UFRN que recebem recursos diretamente deste Centro, conforme discriminados

anteriormente (gestor de cada subunidade), totalizando 10 pessoas (todas entrevistadas).

A coleta dos dados foi realizada através de formulário constante de cinco questões abertas e fechadas de múltipla escolha, sendo que, em duas das questões, poder-se-ia escolher mais de uma alternativa, sendo seguido o mesmo roteiro para todos os entrevistados. Para Marconi e Lakatos (2001, p. 107) o formulário é o "roteiro de perguntas enunciadas pelo entrevistador e preenchidas por ele com as respostas do pesquisado".

A análise dos dados foi conseguida através da estatística descritiva, e a tabulação dos dados foi realizada através do Excell, que gerou gráficos e quadros para análise.

A partir da realização dos procedimentos metodológicos, identificando os sujeitos da pesquisa, o contexto de investigação e aplicação do instrumento de coleta de dados, foi possível alcançar os resultados que serão discutidos a seguir.

7 RESULTADOS

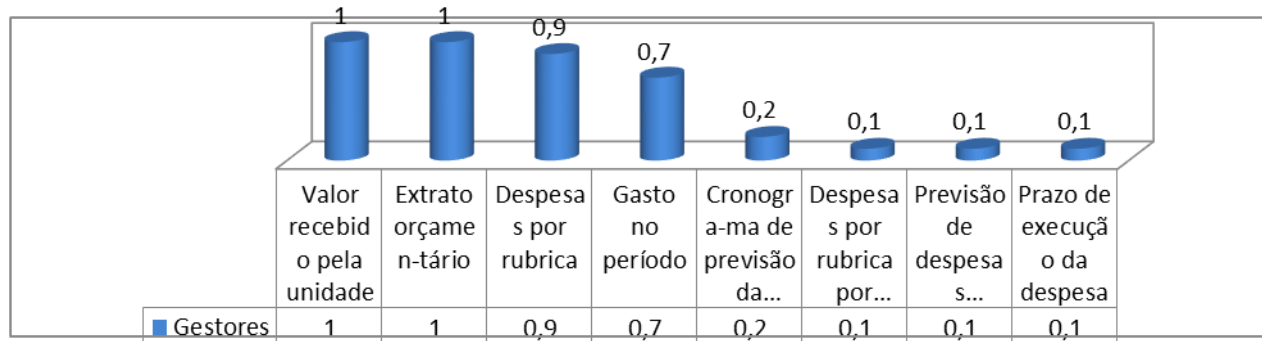
Segundo os estudos realizados, constatou-se que 40% da população entrevistada têm entre 41 e 50 anos, 40% têm acima de 50 anos e 20% da população entrevistada têm entre 31 e 40 anos de idade.

Em relação ao tempo de atuação como gestor, 70% dos gestores têm até três anos de atuação, 20% têm de dezesseis a dezoito anos, enquanto 10% têm de quatro a seis ano. O tempo de gestão variou entre 3 meses e 17 anos e meio. Foi detectado que 100% dos gestores já utilizaram informações orçamentárias para auxiliá-los na gestão orçamentária.

Choo (2003) explica que as necessidades informacionais passam por diversos níveis da consciência do indivíduo e que, através de diálogos, observações e reflexões, o indivíduo vai tornar mais clara essa informação e externalizá-la e, assim, essa necessidade poderá ser apresentada a um sistema de informação.

Nesse sentido, durante a pesquisa, foi feita uma análise para saber que informações os gestores consideravam necessárias para auxiliá-los na gestão orçamentária. O resultado dessa análise encontra-se no Gráfico 1.

Gráfico 1 – Necessidades informacionais dos gestores do CCET

	Valor recebido pela unidade	Extrato orçame-ntário	Despesas por rubrica	Gasto no período	Cronogra-ma de previsão da...	Despesas por rubrica por...	Previsão de despesas...	Prazo de execução da despesa
Gestores	1	1	0,9	0,7	0,2	0,1	0,1	0,1

Fonte: As autoras (2017).

As informações consideradas necessárias por 100% dos gestores entrevistados foram o valor recebido pela unidade e o extrato orçamentário. Em seguida foram mencionados: as despesas por rubrica (90%); o gasto no período (70%); o cronograma de previsão da receita (20%); e, por fim, as despesas por rubrica por período, a previsão das despesas mensais, bem como os prazos para execução dos recursos (10%).

De posse dessas informações, o próximo passo foi saber se o SIPAC contempla essa lacuna informacional dos gestores, pois, segundo O'Brien (2004) o fornecimento de informações necessárias é uma característica de qualidade da informação em um sistema de informação. Essa relação está estabelecida no quadro 3, por ordem decrescente de necessidade.

Quadro 3 – Relação necessidade x disponibilidade

Necessidade Informacional dos Gestores	Relatório no SIPAC que Contempla a Informação Necessária
Valor recebido pela unidade	➢ Extrato orçamentário por unidade ➢ Saldo orçamentário por unidade
Extrato Orçamentário	➢ Extrato orçamentário por unidade
Despesas por rubrica	➢ Despesas da unidade ➢ Despesas por natureza de despesa ➢ Extrato orçamentário
Gasto no período	➢ Despesas da unidade
Cronograma de previsão receita	-
Despesas por rubrica por período	➢ Despesas por natureza de despesa
Previsão de despesas mensais	-
Prazo de execução da despesa	-

Fonte: As autoras (2017).

O “valor recebido pela unidade” é disponibilizado no relatório “extrato orçamentário por unidade” e também no “saldo orçamentário por unidade”. Nesses relatórios a informação é disponibilizada com outras informações, o que pode causar alguma confusão e, consequentemente, gerar insatisfação no usuário. Acerca desse aspecto, Starec (2008) afirma ser o “pecado informacional da ira”, já que a informação imprecisa tende a gerar insatisfação no usuário.

No relatório “extrato orçamentário por unidade” o gestor poderá visualizar a informação “extrato orçamentário”, podendo ainda escolher em que período ele quer ver os lançamentos. Essa informação foi considerada necessária por todos os atores da pesquisa.

A informação “despesas por rubrica” pode ser encontrada no relatório denominado “relatório de despesas da unidade”, onde consta uma tabela com as despesas categorizadas por rubrica e aparecem todas as rubricas; ou, ainda, no relatório “despesas por natureza de despesa”, no qual podem ser selecionados a rubrica e o período. Nessa última opção, o relatório pode ser emitido por um período específico e por uma rubrica específica, ou também por meio de acesso ao relatório “extrato orçamentário”, utilizando-se o filtro ‘por natureza de despesa’, escolhendo-se a rubrica que se quer averiguar.

A informação “gasto no período” é encontrada no relatório “despesa por unidade”, e no item ‘período’ o usuário informa o período desejado.

O cronograma com a previsão da receita não é disponibilizado pelo sistema, porém essa informação pode ser obtida junto ao Departamento de Contabilidade e Finanças da UFRN.

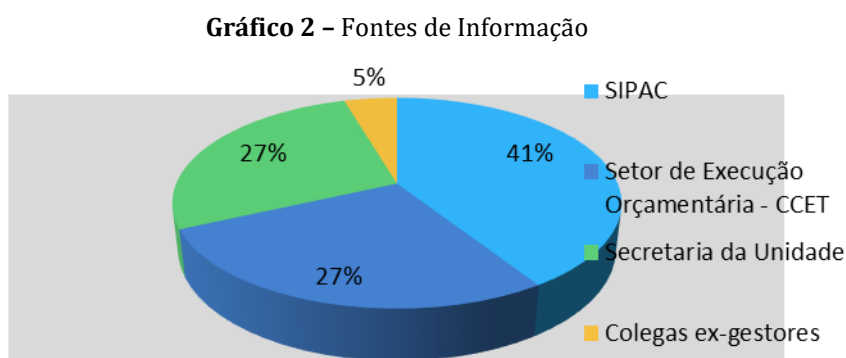
A informação “despesa por rubrica por período” está disponibilizada no relatório “despesa por natureza de despesa”.

A relação com a previsão das despesas mensais pode ser realizada, por ser de caráter variável, e é disponibilizada no Setor de Execução Orçamentária (SEO) do CCET, através de uma análise de despesas anteriores.

Em um segundo momento, os gestores também foram questionados acerca da fonte de informação utilizada para suprir suas necessidades de informação. Sobre esse aspecto, Choo (2003) argue que o usuário pode buscar a informação que precisa em

diversas fontes, que podem ser formais (sistemas) ou informais (colegas), e que ambas são de grande importância. Na análise, obteve-se o seguinte resultado:

Gráfico 2 – Fontes de Informação

5%
27%
41%
27%
SIPAC
Setor de Execução Orçamentária - CCET
Secretaria da Unidade
Colegas ex-gestores

Fonte: As autoras (2017).

Essa análise mostra que o SIPAC tem um bom percentual de uso, sendo utilizado por 90% dos respondentes. Além disso, 60% deles confirmaram que também usam o SEO do CCET e a secretaria de sua unidade como outra fonte de informação. Os colegas ex-gestores são utilizados como fonte de informação por apenas 10% dos entrevistados. O percentual correspondente aos 10% que não utiliza o SIPAC se refere àqueles que afirmaram sanar todas as suas dúvidas exclusivamente com a secretaria de sua unidade.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa analisou as necessidades informacionais dos gestores do CCET/UFRN para fins de gestão orçamentária. Para tanto, foi realizado, inicialmente, um levantamento bibliográfico acerca da temática do comportamento informacional, com enfoque na necessidade de informação e, com base nesse estudo, foi elaborada uma entrevista que buscasse compreender as reais necessidades informacionais dos gestores para fins de gestão orçamentária. Posteriormente, foram caracterizados os relatórios disponibilizados na aba “orçamento” do SIPAC e, por fim, foi estabelecida uma relação entre o que os gestores necessitam e o que o SIPAC disponibiliza de relatório, mostrando assim que o objetivo geral e os objetivos específicos foram alcançados.

Durante a caracterização dos relatórios foi possível constatar que o relatório denominado ‘extrato orçamentário de documentos de empenho por unidade’, apesar de

estar relacionado na aba do sistema, não está acessível aos gestores, pois emite a mensagem de "acesso negado – usuário não autorizado". Aconselha-se que seja excluída essa aparente possibilidade de acesso ao relatório, tendo em vista que o excesso de informações pode ser prejudicial ao processo de seleção e uso da informação relevante.

Observou-se também que os relatórios orçamentários disponibilizados, em sua maioria, contêm informações com termos específicos/técnicos da Ciência Contábil. Assim, a compreensão adequada dos dados do sistema requer do usuário um mínimo de conhecimento na área. Em relação a esse ponto, sugere-se que se promova, periodicamente, uma abordagem explicativa dos relatórios. Além disso, é interessante verificar com os administradores do SIPAC acerca de medidas para disponibilizar essas informações de forma mais clara e efetiva para o público leigo. Dependendo da viabilidade operacional e semântica, poderia, por exemplo, ser inserido abaixo da denominação do relatório, entre parênteses, um significado mais usual e simplificado (se houver) do termo técnico utilizado. Ou, ainda, ser disponibilizado esse esclarecimento por meio de um link de acesso imediato no momento em que o relatório fosse acessado na aba correspondente.

Esse estudo não teve a intenção de esgotar a temática abordada. Aconselha-se, ainda, como sugestão para estudos futuros, que seja feita uma avaliação dos relatórios disponibilizados pelo SIPAC no sentido de verificar outras duas situações: (a) se os gestores realmente conhecem e usam os relatórios, já que pode acontecer de a informação estar disponibilizada no sistema e o gestor não ter ciência disso; (b) se há no sistema relatórios que não atendem a nenhuma das necessidades dos gestores e, em caso afirmativo, avaliar se eles podem ser excluídos da aba de acesso com o intuito de evitar o excesso informacional; e (c) ampliar a pesquisa para os gestores de todas as unidades orçamentárias da UFRN, de modo a corroborar com as afirmações oriundas deste estudo.

Por fim, entende-se que o extrato orçamentário por unidade pode ser considerado o relatório mais relevante, por tratar das duas necessidades informacionais citadas por 100% dos gestores.

REFERÊNCIAS

AKAICHI, Tatianne et al. Comportamento informacional no uso de sistemas de informação: o caso do SICOR. **Biblos: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação,** Rio Grande, v. 27, n. 2, p. 31-46, 2013. Disponível em: <https://www.seer.furg.br/biblos/article/view/3379/2752>. Acesso em: 6 jan. 2017.

ALMEIDA, Mário de Souza. **Elaboração de projeto, TCC, dissertação e tese:** uma abordagem simples, prática e objetiva. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Estudos de usuário da informação: comparação entre estudos de uso, de comportamento e de práticas a partir de uma pesquisa empírica. **Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 1, n. 1, p. 61-78, 2016. Disponível em: <http://www.periodicos.ufc.br/index.php/informacaoempauta/article/view/2970/2694>. Acesso em: 4 jan 2017.

ARAÚJO JÚNIOR, Rogério Henrique de; ÁLVARES, Lilian. As necessidades informacionais dos usuários no planejamento e modelagem de sistemas de informação. **Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação (RICI)**, Brasília, v. 1, n. 1, p. 199 – 218, 2008. Disponível em: <http://periodicos.unb.br/index.php/RICI/article/view/2016/2336>. Acesso em: 1 jan. 2017.

BARBOSA, Ricardo Rodrigues. Gestão da informação e do conhecimento: origens, polêmicas e perspectivas. **Informação & Informação**, Londrina, v.131, n. esp., p. 1-25, 2008. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/viewFile/1843/1556>. Acesso em: 26 dez 2016.

BEAL, Adriana. **Gestão Estratégica da Informação**: como transformar a tecnologia da informação em fatores de crescimento e alto desempenho nas organizações. São Paulo: Atlas, 2004.

BEUREN, Ilse Maria. **Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade**: teoria e prática. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

______. **Gerenciamento da Informação**: um recurso estratégico no processo de gestão empresarial. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE. **Regimento Interno da Universidade Federal do Rio Grande do Norte.** Natal, RN, 2006. 40p.

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Senac, 2003.

DAVENPORT, Thomas H. **Ecologia da Informação:** porque só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São Paulo: Futura, 1998.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília, DF: IBCT, 1994.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GOMES, Tatiana. Criação dos sistemas. In: UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE. Superintendência de Informática. **Blog da SINFO.** Natal, 2009a. Disponível em: <http://sistemasdaufrn.blogspot.com.br/2009/02/criacao-dos-sistemas.html>. Acesso em: 8 jan. 2017.

______. A funcionalidade do SIPAC. In: UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE. Superintendência de Informática. **Blog da SINFO.** Natal, 2009b. Disponível em: < http://sistemasdaufrn.blogspot.com.br/2009/02/funcionalidade-do-sigaa.html >. Acesso em: 8 jan. 2017.

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. Brasília, DF: Brinquet de Lemos, 1996.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia do trabalho científico:** procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

O'BRIEN, James A. **Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da Internet**. 2 ed. São Paulo: Saraiva, 2004.

OLIVEIRA, Francisco Djalma de. **Busca e uso da informação para o desenvolvimento regional sustentável nos níveis estratégico, tático e operacional no Banco do Brasil**. Brasília, 2008. Disponível em: <http://repositorio.unb.br/handle/10482/4796 >. Acesso em: 12 jan 2017.

PADOVEZE, Clóvis Luís. **Controladoria estratégica e operacional**: conceitos, estrutura, aplicação. São Paulo: Cengage Learning, 2012.

SILVA, Armando Malheiro da. Ciência da informação e comportamento informacional: enquadramento epistemológico do estudo das necessidades de busca, seleção e uso. **Prisma.com**, 21. ed., p. 1 – 61, 2013. Disponível em: <http://revistas.ua.pt/index.php/prismacom/article/view/2648/pdf>. Acesso em: 8 jan. 2017.

STAREC, Claudio. A dinâmica da informação: a gestão estratégica da informação para a tomada de decisão nas organizações. In: STAREC, Cláudio; GOMES, Elizabeth; CHAVES, Jorge. (Org.). **Gestão estratégia da informação e inteligência competitiva**. São Paulo: Saraiva, 2008. p. 47-64.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE. **Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos**. Natal, 2017. Disponível em: <https://sipac.ufrn.br/public/jsp/portal.jsf>. Acesso em: 8 jan. 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE. Superintendência de Informática. **Manuais SIPAC.** Natal, 2013. Disponível em: <https://docs.info.ufrn.br/doku.php?id=suporte:manuais:sipac:portal_administrativo:lista#aba_orcamento>. Acesso em: 08 jan. 2017.

SOBRE OS AUTORES

Niomar Christina de Farias Dantas
Mestranda em Gestão da Informação e do Conhecimento do Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação e do Conhecimento da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (PPGIC/ UFRN).
E-mail: niomar_cris@hotmail.com

Luciana Moreira Carvalho
Professora Associada do Departamento de Ciência da Informação da UFRN. Professora do Programa de Pós-graduação em Gestão da Informação e do Conhecimento (PPGIC/UFRN).
E-mail: lucianamoreiraufrn@gmail.com

Recebido em: 16/03/2017; **Revisado em:** 14/04/2017; **Aceito em:** 17/05/2017.

Como citar este artigo

DANTAS, Niomar; MOREIRA, Luciana. Necessidades de Informação de Gestores Públicos: o caso de um Centro Acadêmico Universitário. **Informação em Pauta,** Fortaleza, v. 2, número especial, p. 160-180, out. 2017.

ARTIGO

ARTIGO

O FIM DO CONSUMISMO: uma reflexão sobre o consumo compartilhado na era digital

THE END OF CONSUMMISM: *a reflection on consumption shared in the digital age*

José Wellithon Batista Zacarias
UECE
José Adailson de Albuquerque Pereira
URCA
Isabel Cristina Gonçalves Santos Batista
UECE

RESUMO

No decorrer dos anos, novas tecnologias de comunicação de massa foram criadas e passaram a usufruir de grande destaque, mudando até mesmo a forma de interação social e possibilitando algo; como o retorno de práticas como a do consumo colaborativo, desta vez mais forte e difuso. O presente artigo tem como temática principal "O fim do consumismo: uma reflexão sobre o consumo compartilhado na era digital", onde através do estudo da literatura existente e da análise dos principais meios e ferramentas que proporcionam esse comportamento, por parte dos usuários presentes na internet, evidenciando quais impactos são refletidos no mercado e o perfil dos internautas que usufruem de tais práticas. Será mostrada de forma contextualizada exemplos de ideias, empresas e ações que apoiam a evolução e disseminação do tema acima citado. Por fim, descrever os benefícios que o consumo compartilhado pode trazer para nossa sociedade cada vez mais conectada e participativa. Como também demonstrar como podemos ser mais sustentáveis na produção e reprodução de nosso cotidiano, objetivando também a formação de um consumidor consciente das armadilhas do consumismo.

Palavras-chave: Consumismo. Consumo Compartilhado. Era Digital. Redes Sociais. Economia Compartilhada.

ABSTRACT

Over the years, new mass communication technologies were created and began to enjoy great prominence, changing even in the form of social interaction and enabling something like the return of practices such as collaborative consumption, stronger and more diffused. This article has as main theme "The end of consumerism: a reflection on shared consumption in the digital age", where through literature study and analysis of the main means and tools that provide this behavior by the users present on the internet, showing What impacts are reflected in the market and of Internet users who enjoy such practices. Examples of ideas, companies and actions that support the evolution and dissemination of the above mentioned theme will be shown in a contextualized way. Finally, I will describe in a direct and succinct way the benefits that shared consumption can bring to our increasingly connected and participative society on the Internet, as well as show if we can make the production form more self-sustaining, also aiming at a considerable reduction of impulses Based on consumerism.

Keywords: Consumerism. Shared Consumption. Digital age. Social networks. Shared Economy.

1 INTRODUÇÃO

Seguindo a mesma tendência dos demais veículos de comunicação de massa; que na definição de (ROBERT BRYM et. al., 2006). Esses veículos são: a imprensa escrita, o rádio, a televisão e outras tecnologias de comunicação. A internet foi conquistando seu espaço no cotidiano da sociedade, tornando-se cada vez mais presente nos meios corporativos e nos lares. E seguindo o papel das demais mídias, moldando as formas como nos comunicamos e mantemos nossos vínculos sociais. Novas formas de interações sociais são criadas cotidianamente, onde percebemos que recentemente há uma tendência de declínio das interações físicas "face a face".

É comum aos internautas à interação com pessoas estranhas, que pouco se sabe a seu respeito como seus valores, crenças e etc., requisitos necessários em outros tempos antes de se iniciar uma aproximação; criando por sua vez um cenário em que o perfil do outro é sempre analisado, visando averiguar o comportamento e os contatos em comum, refletindo assim se irá ou não ter uma interação com o mesmo. Já que pode ter interesses semelhantes com esses internautas, uma análise de sua reputação é sempre feita, mesmo que de modo inconsciente.

A internet vem rompendo com algo que até o momento nenhuma outra tecnologia de mídia tinha proporcionado em tão grande escala, possibilitar aos seus usuários o poder de interagir, decidindo o que acessar, compartilhar, e até mesmo produzirem conteúdo.

Essa proatividade traz consigo outras características, onde o egocentrismo vem sendo deixado de lado, para que simplesmente possamos fazer parte do todo, nos valendo de nossa posição para contribuir com o conhecimento, como também compartilhar os materiais que possuímos.

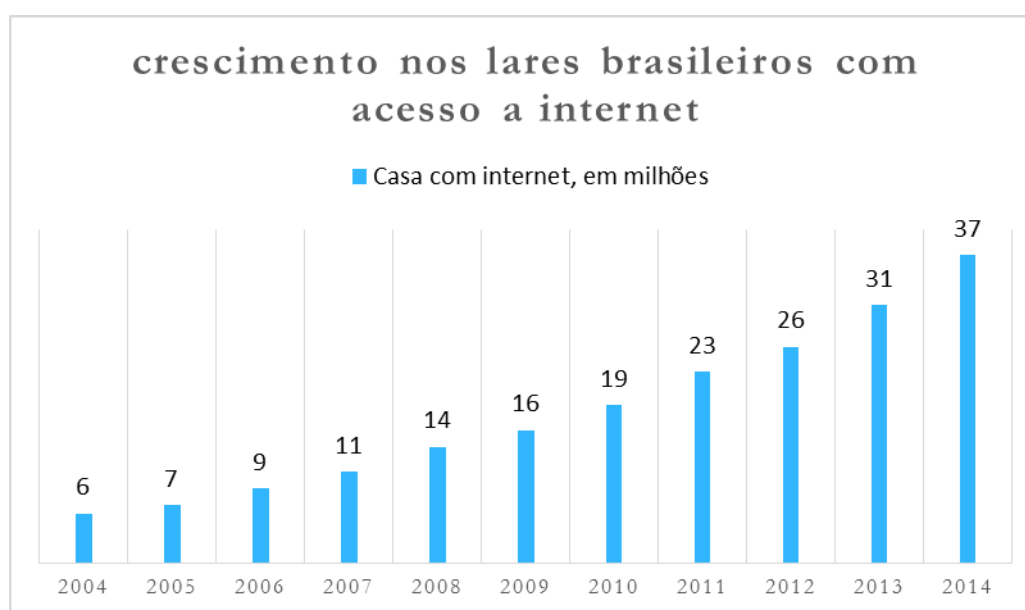
Essa foi a ideia principal do sistema Operacional Linux; e é essa à ideia do consumo colaborativo, onde fazemos o que podemos para o bem coletivo, seja diminuindo o valor de um produto comprando-o de alguém que não o queira mais; como também diminuindo o valor de um bem ou serviço ao compartilhá-lo com outra(s) pessoa(s) que fazem parte dos vínculos de amigos na rede; como também empréstimos de bens que não estão em uso para pessoas que estejam necessitando de tal ferramenta no momento.

Com a possibilidade de interação entre pessoas que comumente não se conheceriam, a internet quebra a barreira de tempo e da localidade geográfica, possibilitando que tenhamos mais contato com outras pessoas, próximas ou não, mas que em boa parte dos casos tem os mesmos interesses, já que os mecanismos de busca das redes sociais possuem ferramentas que identificam pessoas e as colocam em um mesmo grupo, fazendo com que pessoas com gostos semelhantes possivelmente interajam. Possibilitando que as mesmas consigam ajudar e serem ajudadas neste vínculo social.

2 DESENVOLVIMENTO

2.1 INTERNET: A PROATIVIDADE DOS INTERNAUTAS

A Internet, surgiu em plena Guerra Fria, a princípio com objetivos restritamente militar, sendo uma forma encontrada para que mesmo quando uma base fosse atacada, a comunicação entre as outras demais não seriam interrompidas. Mas com o fim da Guerra, sua função foi ampliada e gradativamente disseminada, iniciando por universidade, indústrias e por fim e não menos importante, nos lares. A utilização da internet no mundo vem em um colossal crescimento desde a década de 90. Vejamos o exemplo brasileiro no gráfico 1.

Gráfico 1. Pela primeira vez no Brasil, o número de lares com internet é superior aos sem

Fonte: Dados obtidos do Site do IBGE

A internet foi a primeira mídia de massa que possibilitou aos seus usuários a alternativa de uma eventual interação não apenas unidirecional, onde não somos apenas meros expectadores, agora podemos interagir e até mesmo produzirmos nosso próprio conteúdo, tornando cada vez mais importante a participação e a proatividade de seus usuários. De acordo com a autora (RECUERO, 2009):

> Essas ferramentas proporcionaram, assim, que atores pudessem construir-se, interagir e comunicar com outros atores, deixando, na rede de computadores, rastros que permitem o reconhecimento dos padrões de suas conexões e a visualização de suas redes sociais através desses rastros (RECUERO, 2009, p. 24).

Dispomos da escolha do conteúdo a ser consumido, como também do tipo de mídia a serem reproduzidos, além de que podemos contatar os produtores e darmos nossas considerações sobre determinada obra que nos interessa. Tornando os consumidores da internet ativos e colaborativos, onde sempre deixamos nossa impressão sobre as coisas, ajudando a quem se interessa por tal produto ou serviço e ainda não tem contato.

Essa participação mais efetiva é atribuída a visibilidade que a internet proporciona, como também ao alcance e repercussão sobre o que é considerado importante aos usuários. O que não seria do conhecimento de muitos em uma visita à empresa, na internet pode ser visto por diversos internautas que tem interesse sobre algo, as impressões deixadas, são impressões reais e que formam opiniões mesmo que não sejam especializas no assunto.

2.2 A BOLHA: O CÍRCULO DE INTERAÇÃO

Como constantemente entramos em contato com vários outros internautas que em sua maioria não temos conhecimento algum sobre eles, as redes sociais desenvolvem algoritmos que verificam os perfis que temos na internet e classifica como semelhante, assim passando esse perfil a uma sugestão para uma nova futura interação. De acordo com pensamento de (MILLER, 2009) quando queremos conhecer outras pessoas e termos experiências ainda não vivenciadas, pois "(...) nossa obsessão atual é pela necessidade de forjar, manter e conduzir relacionamentos, especialmente entre pessoas que, de outra forma, não tem relação alguma".

Como em vários casos não sabemos nada sobre as outras pessoas com estamos prestes a interagir, formamos um conceito sobre os mesmos, baseados em suas postagens e sobre sua vida virtual. Segundo Sennett (2012, p.19) "a sociedade moderna está 'desabilitando' as pessoas da prática da cooperação", pois isso fazendo uma análise da reputação dos outros usuários, já que essas interações virtuais podem serem transcendidas para contatos presenciais; que por sua vez poderá tornar-se uma relação de amizade, pois a mudança de práticas consolidadas é de modo gradativo, e ainda é necessário que uma parte maior dos internautas sintam que o coletivo é viver por si mesmo, mas objetivando o longo prazo e os benefícios agregados.

Estas relações podem servir como base para proporcionar a realização de projetos diversos entre grupos com objetivos comuns. Como acontece em comunidades de atletismo, várias pessoas com os mesmos objetivos, compartilhando experiências, conhecimento ou até mesmo materiais, tornando estes fatos uma das principais conquistas da internet; a colaboração. "Para vincular-se, é preciso que cada um perca a si mesmo, que lhe falte o absoluto domínio da subjetividade e da identidade em função da abertura para o outro" (SODRÉ, 2007). De acordo com Lévy:

> Quanto melhor os grupos humanos conseguem se constituir em coletivos inteligentes, em sujeitos cognitivos, abertos, capazes de iniciativa, de imaginação e de reação rápidas, melhor asseguram seu sucesso no ambiente altamente competitivo que é o nosso (LÉVY, 2007, p. 19).

Hoje vivemos em uma bolha social, onde queremos adicionar cada vez mais pessoas para nossa bolha, mas não pode ser qualquer pessoa, na internet sentimos que precisamos de pessoas capazes de realizar melhorias em nosso grupo. Nesse sentido, vemos que a cooperação mutua é de grande valia para todos os participantes, cada um ajudando de uma forma, seja com um objeto, recursos financeiros, ou até mesmo com seu intelecto, pois o primordial é a experiência. Nesse sentido Pierre Lévy afirma:

> É uma inteligência distribuída por toda parte, incessantemente valorizada, coordenada em tempo real, que resulta em uma mobilização efetiva das competências. Acrescentemos à nossa definição este complemento indispensável: a base e o objetivo da inteligência coletiva são o reconhecimento e o enriquecimento mútuos das pessoas (LÉVY, 2007, p. 28-29).

Possuímos conhecimentos particulares e cada vez mais a internet vez

aproximando pessoas que tem o conhecimento de outros que tem pretensão de aprender técnicas ou métodos para realização de determinadas funções, assim tornando o conhecimento outra forma de consumo compartilhado, já que consumismo não somente o material, mas também o abstrato.

2.3 ENTRE O CONSUMISMO E O CONSUMO CONSCIENTE

Diariamente ocupamos nossa posição de consumidores ativos na sociedade, pois segundo (FERRARI, 2012) “A forma mais conhecida de consumo é o comprar, mas podemos dizer que estamos consumindo também quando vemos, ouvimos e sentimos quaisquer tipos de informações e produtos que passam a fazer parte da nossa vida.” Mas algumas vezes adquirimos produtos ou serviços mesmo sem a necessidade de os tê-los. “O motivo da pressa é, em parte, o impulso de adquirir e juntar. Porém o motivo mais premente que torna a pressa de fato imperativa é a necessidade de descartar e substituir” (BAUMAN, 2007). Como também ocasionalmente precisamos de algo que não possuímos, nos vendo obrigados a adquirirmos mesmo que seu uso seja restrito a pouquíssimas repetições.

O consumismo traz com sua prática alguns malefícios, como uma maior pressão sobre os recursos naturais, a produção massiva e a escassez de determinadas matérias primas, como também a instauração de um alto percentual inflacionário nas nossas compras.

A pressão sobre os recursos naturais fica cada vez mais eminente, quando levamos em consideração o crescimento vegetativo da população global, como alerta o pensamento Malthusiano, mesmo havendo controvérsias na sua formulação, não podemos desconsiderar o fato que uma superpopulação representa uma demanda de tamanha proporção. Atualmente a população global conta com uma estimativa de 7,2 bilhões pessoas e com previsão para que chegue aos 9,6 mil milhões em 2050, segundo (UNRIC, 2017).

Esse crescimento populacional, aliado ao consumo voraz que é estimulado pelas propagandas e pelas ações políticas, que visam estimular o crescimento econômico, são inconcebíveis do ponto de vista ambiental. Hoje grande parte do consumo de bens industriais e de serviços estão restritos em larga escala apenas aos países desenvolvidos que fazem parte do G – 7 e nos últimos tempos há crescimento considerável do consumo

nos países emergentes (BRICS), sendo que a maior parte da população global estar à margem do consumismo.

Provavelmente não há recursos para inserir toda as pessoas do planeta em um circuito do consumo similar ao atual. Onde a obsolescência programada é uma marca deste modelo de consumo. Este mecanismo retira dos produtos a longevidade de seu uso, sendo que os mesmos não apresentam problemas funcionais de hardware; resumido, seu desuso reflete apenas a desatualização de seu sistema ou o aparecimento de novas versões.

O colapso do meio ambiente fica cada vez mais evidente, o aquecimento global antrópico desencadeado pelo processo de industrialização e pelo uso de combustíveis fosseis, principal fonte de energia global, é fruto do consumismo desenfreado e da lógica individualista, onde o conceito de felicidade está ligado ao consumo e acumulo de bens. “Hoje quase todos os cientistas concordam que devemos parar e inverter este processo agora – ou enfrentar uma devastadora onda de catástrofes naturais que vai mudar a vida na Terra como a conhecemos” (ONU BRASIL, 2016.)

Em contrapartida o consumo consciente tem sido alvo de muita discussão há um longo período, já que aflige diretamente o meio ambiente, como também na situação econômica da população em geral.

A forma de como os consumidores vem atuando está em constante mudança, hoje compramos nem sempre baseando em necessidades reais, mas as vezes com base nas opiniões que observamos sobre determinados produtos, assim gradativamente deixamos de comprar produtos que pessoas do seu ciclo social não tenham se agradado, o que de certa forma melhora a forma de se produzir e até mesmo de interagir com os cliente, esses que hoje são ouvidos e que suas opiniões têm grande valia para as produtoras que moldam seus produtos seguindo a corrente do mercado e necessidades de seus cliente.

Para Botsman e Rogers (2011) o público consumidor está gradativamente se conscientizando para temas como consumismo e os problemas ambientais gerados por tais práticas, mudando assim seus posicionamentos e forma de consumir produtos ou serviços, aprendendo assim que consumir não é necessariamente possuir, mas sim dividir e compartilhar, como é deixado em evidencia no título de seu livro "O que é meu é seu".

2.4 O CONSUMO COLABORATIVO NO SÉCULO XXI

Desde a antiguidade o consumo colaborativo foi algo de discussão, Na Grécia antiga as civilizações tinham em sua detenção, ferramentas que eram bastante utilizadas pela sociedade, tornando o uso desses apetrechos algo público, que estaria ali para suprir as necessidades do público em geral. Com a difusão da ideia de indivíduo, iniciada com a Reforma Protestante; atitudes assim foram desaparecendo, levando as pessoas a adquirirem seus próprios utensílios, ou contratarem quem os tivessem para realizar tais atividades.

Há alguns anos o consumo colaborativo tem ganhado força em todo o mundo novamente, a internet proporcionou contatos de pessoas com interesses em comum, tornando atualmente amplamente disseminadas tais práticas. Desse modo o mercado já aderiu a algumas práticas nesse formato, trazendo seus produtos e serviços agora de forma compartilhada e colaborativa, onde o coletivo tem mais força e benefícios do que o individualismo.

> Alguns consumidores de colaboração são otimistas que pensam adiante e que são voltados para aspectos sociais, mas outros são indivíduos motivados por uma urgência prática a fim de encontrar um jeito novo e melhor de fazer as coisas. Essa urgência prática pode ser economizar dinheiro ou tempo, acessar um serviço melhor, ser mais sustentável ou permitir relacionamentos mais estreitos com pessoas, e não com marcas. A maioria das pessoas que participa do consumo colaborativo não é composta de benfeitores do tipo Pollyanna e ainda acredita muito nos princípios de mercados capitalistas e do interesse próprio. (BOTSMAN; ROGERS, 2011, p. 60).

Um seguimento que vem ganhando grande popularidade é o de Streaming, que é uma tecnologia que envia informações multimídia. Empresas como Netflix e Spotfy já entenderam as tendências no consumo compartilhado e criaram planos alternativos, onde poderá dividir a conta com outras pessoas, deixando a critério dos assinantes a escolha do melhor plano a ser contratado, ficando mais acessível e beneficiando os dois lados, a empresa por conseguir mais clientes e os cliente que tem um abatimento no valor de adesão. Além disso, outro ponto é que classificamos os filmes e músicas, compartilhando com os outros usuários, criando assim um catálogo com as melhores escolhas de conteúdo a serem consumidos, fazendo com que as experiências sejam sentidas por outras pessoas.

Iniciativas como a do site Estante virtual possibilita que depois que tenhamos

retirado a experiência que os livros podem nos proporcionar, possamos vendê-los, possibilitando que outras pessoas tenham a experiência que tivemos com essas leituras, de forma mais barata e assim diminuindo a impressão de livros, mas não destruindo a experiência que a leitura pode proporcionar.

Aplicativos e sites que a ideia principal é aproximar pessoas com interesses semelhantes tem ganhado muitos adeptos, tornando aplicativos como o Nike Run + excelentes escolhas para quem procura pessoas que possam ajuda-los a conquistar seus objetivos como atletas. O aplicativo em questão tenta aproximar corredores, proporcionando a troca de material, as melhores rotas avaliadas, elaboração de eventos, tornando mais fácil a interação entre os interessados.

Atualmente a Nike é considerada uma das empresas mais importantes e valiosas, com suas ações bem valorizadas, mas todo essa valorização é referente a forma que a empresa tem se comportando, com o lançamento do Nike Run +, a empresa mostrou está sinalizada as novas tendências, definido de "comunidades ideológicas" por Chevalier e Mazzalovo (2007).

Finalizando o ano 2009, o aplicativo Nike Run + tinha aproximadamente 1,2 milhões de atletas cadastrados, onde os mesmos já haviam encaminhados de modo coletivo cerca de 130 milhões de milhas em trajetos realizados (BOTSMAN; ROGERS, 2011).

Enfim o financiamento coletivo pode ser um exemplo de economia compartilhada. Muitos projetos são retirados do papel e postos em prática a partir de sites como o Cartase, que é um site de financiamento coletivo, onde se pode criar um projeto, explicando seus principais objetivos e onde será investido o recurso, muitos artistas, atletas, e outros entusiastas veem no site possibilidades de encontrar pessoas com interesses semelhantes e que estejam dispostos a investir na ideia, ganhando assim os idealizadores, como também os investidores que poderão ver o que tem interesse sendo realizado de fato. Um exemplo bem-sucedido de projeto que arrecadou recursos no Catarse, foi um filme sobre a Usina Hidrelétrica de Belo Monte, no estado do Pará, projeto esse que arrecadou aproximadamente 140 mil reais.

Projetos que utilizam de financiamento coletivo funcionam na premissa que existem pessoas interessadas em investir em uma ideia, onde conseguirá seu retorno pelo fato de verem essa ideia em prática, várias bandas independentes utilizam dessa

prática como forma de arrecadar fundos para produção de material, onde sairá beneficiado os músicos que terão recursos financeiros para arcar com as despesas de produção, como também os investidores, que poderão ouvir o som que é apropriado.

3 RESULTADOS

Os dados demostram como é benéfico a utilização de tecnologias, como elas tem mudado as formas de se fazer negócios, como também a forma de conviver em um planeta com recursos limitados. Não quer possuir os produtos em si, o que se deseja é somente as experiências que tais produtos ou serviços podem oferecer. Segundo Botsman e Rogers:

> Não queremos o CD, mas sim, a música que ele toca. Não queremos o disco, mas sim, sua capacidade de armazenamento. Não queremos a secretária eletrônica, mas sim, as mensagens que ela grava. Não queremos o DVD, mas sim, o filme que está gravado nele. Em outras palavras, não queremos as coisas em si, mas as necessidades ou as experiências que elas satisfazem. (BOTSMAN; ROGERS, 2011, p.81).

Iniciaremos falando dos serviços de Streaming de vídeo, serviço esse que tem crescido bastante no Brasil e no mundo. Em um comparativo entre Netflix e Tv's por assinatura, é notório que cada uma das prestadoras de serviço tem suas características particulares, mas a Netflix tem se destacado em diversos fatores, inclusive pelo fato da reutilização dos produtos e serviços que comumente já temos em nossa residência, pois não compramos televisor, smartphone ou computadores exclusivamente para uso da Netflix, como também, não assinamos um plano de acesso à internet propriamente para uso de tal serviço, sua serventia vai além do uso de Streaming.

Em contrapartida para a utilização de Tvs por assinatura são necessárias as compras de kits com antena e receptor digital, se por ventura se deseja incluir em outro cômodo é necessário adicionar no pacote um ponto adicional. Sempre que quiser ter acesso ao conteúdo é necessário se dirigir a um ponto especifico onde à aparelhagem está montada, perdendo o benefício da praticidade em deslocar-se com o mesmo. Com a Netflix por exemplo, podemos acessar os conteúdos que ela dispõe em qualquer lugar que possua conexão com a internet, trazendo consigo a praticidade de reprodução de múltiplas plataformas, com smartphone, tablets, notebook, computadores desktops, ou em smart tvs que já oferece esse serviço incluso no seu sistema. A tabela a baixo ressalta

algumas características procuradas pelo público interessado em tais serviços.

Tabela 1. Comparativo entre Netflix e empresas de TV por assinatura

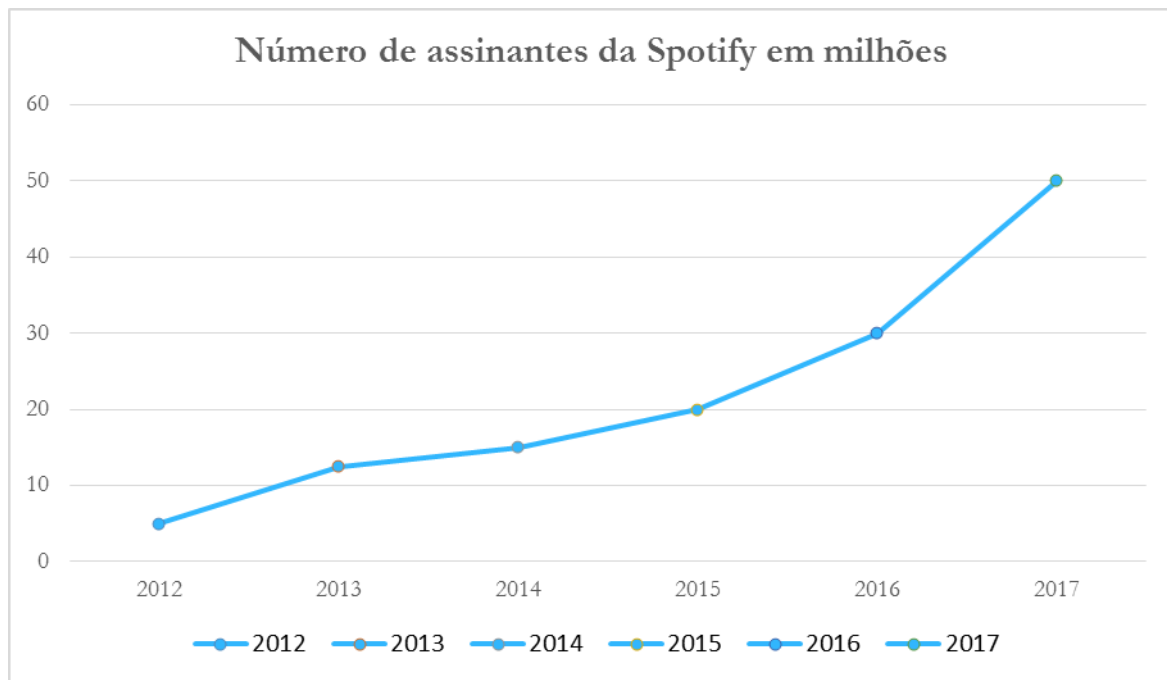
CARACTERÍSTICAS DOS SERVIÇOS	NETFLIX	TV
Personalização do conteúdo	Sim	Não
Conteúdo exclusivo para assinantes	Sim	Sim
Tempo destinado a propaganda	Não	Sim
Alta definição em imagens	Sim	Sim
Acessibilidade do conteúdo fora de sua residência	Sim	Não
Filmes lançamentos	Não	Sim
Preço Acessível	Sim	Não

Fonte: dados da pesquisa.

Os dados elencados na tabela foram selecionados segundo os critérios que seriam mais importantes na atualidade, como preço, já que o pais passa por uma recessão econômica; acessibilidade, assim permitindo o acesso ao conteúdo em lugares que possivelmente seriam tempos ociosos; e o fato que podemos escolher quando e o quê assistir, deixando sempre o controle em posse do cliente. O compartilhamento de experiências com os filmes que está no catalogo é outro ponto a destacar como forma de compartilhar nosso modo de consumo e até mesmo as informações que temos a respeito de algo. A Netflix, "Hoje, existem mais de 2 bilhões de classificações de membros e o membro médio avaliou aproximadamente 200 filmes. O resultado é uma sabedoria coletiva inestimável impossível de ser reproduzida em outro lugar." (BOTSMAN; ROGERS, 2010, p.104).

Empresas de streaming como Netflix e Spotify vem ganhando muito notoriedade pela possibilidade de: diminuir a pirataria; valorizar os produtores de conteúdo, seja ele vídeo ou áudio; beneficiar os usuários com vários planos, deixando o cliente livre para escolher o que melhor se encaixa com sua necessidade, pois nem sempre precisamos do melhor, mas sim, o que resolve nossos problemas.

Em segundo analisaremos a empresa Spotify, outra empresa de streaming, mas essa voltada para o setor musical. Desde o seu lançamento tem conquistado cada vez mais assinantes, que compartilham das ideia e metodologias adotadas pela empresa. Desde benefícios como compartilhar suas playlists com amigos e colegas, conhecer novos artistas.

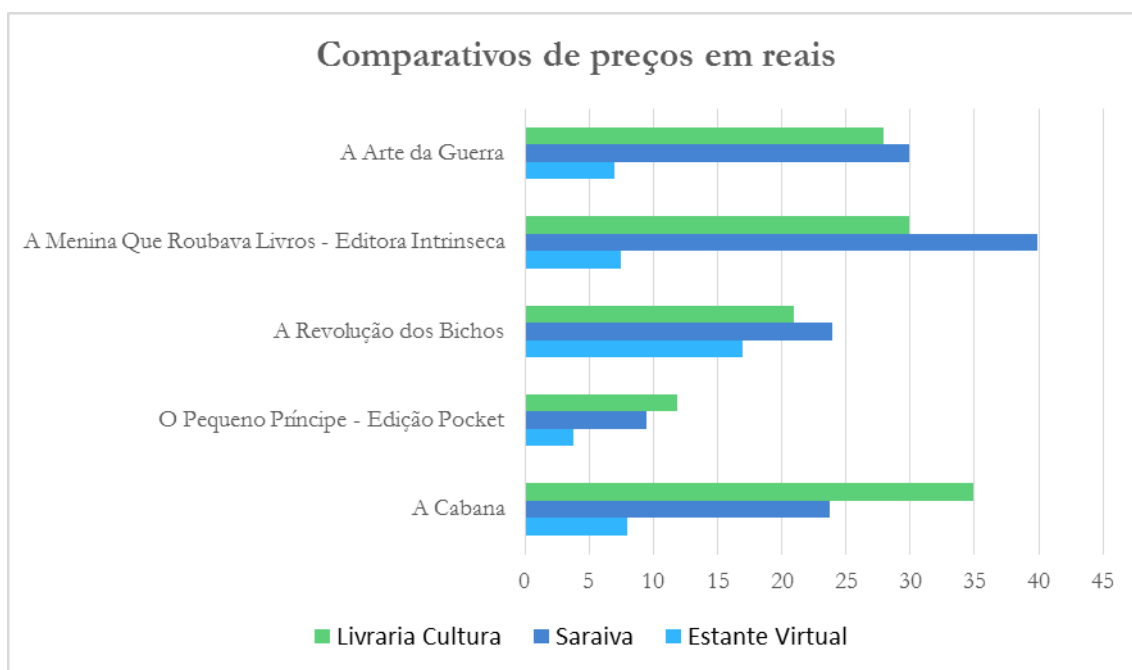
Gráfico 2. Crescimento massivo do número de assinantes do aplicativo Spotify.

Fonte: Dados obtidos do Site do Spotify.

Além trazerem inúmeras facilidades essas empresas de Streaming trazem planos de assinatura que incentivam a economia compartilhada ou consumo compartilhado, visto que é possível a adesão de um plano que poderá ser acessado por mais de um usuário simultaneamente ou de modo alternado.

Planos como o Família ou Premium, deixam de lado o individualismo e é visto o lado que vivemos em grupos, favorecendo assim, aos usuários que encontram planos econômicos, como também são beneficiadas as empresas que têm essa visão esse tipo de visão, aumentando assim o número em assinantes, como exposto no gráfico 2. Os dados foram obtidos seguindo uma pesquisa por cada ano, objetivando mostrar como o público tem reagido aos métodos encontrados pela empresa para atrair cada vez mais público para seu serviço.

Além do recurso financeiro que investimos em assinaturas de serviços como os citados acima, aplicamos também nosso intelecto, nossas opiniões e sugestões de conteúdo que consideramos proveitoso. Dessa forma criamos classificações para baseado nas experiências vividas com os produtos ou serviços que são ofertados, seja um filme que assistimos ou como também um playlist de músicas que consideramos bem planejada para tal atividade que iremos realizar.

Por fim e não menos importante, será exposto um gráfico que mostra de forma clara e objetiva um comparativo de preços entre três empresas de livrarias, com o destaque na estante virtual, pioneira no consumo compartilhado no Brasil, com seu foco principal em negociação de livros sejam eles, novos ou usados.

Gráfico 3. Pesquisa de preço no catálogo online das três empresas

Fonte: Dados obtidos dos Sites Estante Virtual, Livraria Saraiva, Livraria Cultura.

Como visto no gráfico 3, em pesquisa por cinco livros da mesma edição, ano e editora, foi constatado em forma de unanime em todos os casos a economia poderá ser maior que 50% do preço encontrado em outros sites especializados. Claro que o preço de bens usados quase que por unanimidade é menor, mas a experiência que poderá ser proporcionada, nesse caso será a mesma, já que as obras são classificadas por seu estado de conservação e experiência sentida por seus leitores, deixando assim uma ideia de que poderá ser encontrado com a leitura.

4 CONCLUSÃO

A cada dia a tecnologia está mais presente em nossa vida, mudando a forma que vivemos e interagimos com as pessoas ao nosso redor, aumentando o círculo, retirando

as limitações geográficas. Hoje podemos interagir com pessoas de todo parte do globo terrestre, interações que proporcionam conhecer pessoas que compartilham de interesses e perspectivas a que possuímos, como também, conhecermos nossas perspectivas e olhares distintos nós que temos a respeito de determinados assuntos, como o que precisamos e o que apenas queremos possuir.

É notório que a internet trouxe uma vertente mais colaborativa, tais práticas disseminadas pelos primeiros internautas que foram os mesmo que construíram e a tornaram viável, tornando-a um lugar de ajuda e proatividade de seus membros. Assim o consumo compartilhado vem ganhando espaço e cada vez mais pessoas que acreditam nos benefícios que esse posicionamento pode oferecer, pois na internet não há restrições que possam impedir a sua disseminação.

Quando compartilhamos, trocamos ou vendemos algo os dois lados se beneficiam, quem está com o produto sem utilização, ou simplesmente já consegui a experiência que ele poderia te proporcionar, como quem compra, que reduz os custos de compra por comprar um produto usado, ou por dividir os custos de um serviço com algum amigo ou colega. Mas essa experiência não proporciona benefícios apenas aos participantes diretos, surte efeitos onde todos de forma indiretas somos beneficiados, seja com a diminuição na produção, servindo para a natureza, como também nos índices inflacionários que tendem a cair quando o consumo é reduzido. Também é um modo de diminuição na produção de forma desacerbada e sem preocupação nos impactos ambientais e financeiros que o consumismo pode trazer.

Empresas e corporações que tenham visão para entender as tendências, devem apostar e investir em políticas que incentivem práticas como a do consumo compartilhado, até mesmo pela premissa que com o passar do tempo as indústrias não suportariam o consumismo desenfreado e a demanda de matéria prima para produção de alguns tipos de produtos, como até mesmo os serviços ofertados pelos menos. Para utilizarmos os recursos naturais de forma adequada, devemos imaginar que não precisamos possuirmos tudo, as vezes podemos alugar, emprestar o que não estamos utilizando, assim ajudamos e somos ajudados, economizando e mantendo o papel de consumidor consciente.

REFERÊNCIAS

BAUMAN, Zygmunt. **Vida para consumo**. Rio de Janeiro: Zahar, 2007.

BOTSMAN, Rachel; ROGERS, Roo. **O que é meu é seu:** como o consumo colaborativo vai mudar o nosso mundo. Porto Alegre: Bookman, 2011.

Centro de Notícias das Nações Unidas. **Relatório das Nações Unidas estima que a população mundial alcance os 9,6 mil milhões em 2050**. Disponível online em: <http://www.unric.org/pt/actualidade/31160-relatorio-das-nacoes-unidas-estimaque-a-populacao-mundial-alcance-os-96-mil-milhoes-em-2050>. Acesso em 27 março 2017.

CHEVALIER, Michel; MAZZALOVO, Gérald. **Pró logo:** marcas como fator de progresso. São Paulo, Panda Books, 2007.

FERRARI, Juliana Spinelli. "**Consumismo**"; Brasil Escola. Disponível em <http://brasilescola.uol.com.br/psicologia/consumismo.htm>. Acesso em 20 de marco de 2017.

GOMES, Helton. **Internet chega pela 1ª vez a mais de 50% das casas no Brasil, mostra IBGE**. Disponível online em: <http://g1.globo.com/tecnologia/noticia/2016/04/internet-chega-pela-1-vez-mais-de-50-das-casas-no-brasil-mostra-ibge.html>. Acesso em 18 fevereiro 2017.

LÉVY, Pierre. **Inteligência coletiva:** por uma antropologia do ciberespaço. São Paulo: Loyola, 2007.

MILLER, Daniel. Estudando a cultura material no Sul de Londres. In: BARBOSA, Lívia; PORTILHO, Fátima; VELOSO, Letícia (orgs.). **Consumo:** cosmologias e sociabilidades. Rio de Janeiro: Mauad X, 2009.

Nações Unidas no Brasil. **A ONU e a mudança climática.** Disponível online em: <https://www.nacoesunidas.org/acao/mudanca-climatica>. Acesso em 27 março 2017.

RECUERO, Raquel. **Redes sociais na internet**. Porto Alegre: Sulina, 2009.

SENNETT, Richard. **Juntos: os rituais, os prazeres e a política da cooperação**. Rio de Janeiro: Record, 2012

SODRÉ, Muniz. Sobre a episteme comunicacional**. Revista Matrizes**, n. 1, p. 15-26, out. 2007. Disponível online em: <http://www.revistas.univerciencia.org/index.php/MATRIZes/article/download/3987/3743>. Acesso em: 14 fev. 2017.

ARTIGO

SOBRE OS AUTORES

José Wellithon Batista Zacarias
Graduado em Análise e Desenvolvimento de Sistemas
Faculdade Leão Sampaio
E-mail: wellithon.batista@aluno.uece.br

Isabel Cristina Gonçalves Santos Batista
Graduando em Administração Pública
Universidade Estadual do Ceará
E-mail: isabel.goncalves@aluno.uece.br

José Adailson de Albuquerque Pereira
Graduado em Licenciatura em Geografia
Universidade Regional do Cariri
E-mail: adailsonalbuquerqueprof@gmail.com

Recebido em: 17/03/2017; **Revisado em:** 16/04/2017; **Aceito em:** 18/05/2017.

Como citar este artigo

ZACARIAS, José; PEREIRA, josé; BATISTA, Isabel. O fim do consumismo: uma reflexão sobre o consumo compartilhado na era digital. **Informação em Pauta,** Fortaleza, v. 2, número especial, 181-196, out. 2017.

ARTIGO

Inf. Pauta *Fortaleza, CE* *v. 2* *número especial* *out. 2017*

ARTIGO

PROTAGONISMO MIDIÁTICO INFANTIL: análise do comportamento informacional de vlogueiros contadores de histórias

INFANTILE MIDIATIC PROTAGONISM: *analysis of informal behavior of vlogueiros story counters*

Rayara Bastos Barreto
UFC
Laiana Ferreira de Sousa
UFPB

RESUMO

Apresenta a mediação da informação no contexto do ciberespaço. Analisa o comportamento informacional de vlogueiros infantis de uma escola da rede privada da cidade de Fortaleza do estado do Ceará com base nos aspectos teóricos e metodológicos das perspectivas de comportamento informacional propostos por Kuhlthau (1991), no qual o processo de busca de informação está centrado no indivíduo e se forma através da construção pessoal, na qual o usuário parte da informação para produzir novos conhecimentos. Utiliza a metodologia de pesquisa bibliográfica e exploratória na qual os dados foram analisados a partir das categorias: mediação da informação, interação/motivação e protagonismo midiático infantil.

Palavras-chave: Mediação da informação. Comportamento informacional. Protagonismo Midiático infantil. Biblioteca Escolar. Contação de Histórias.

ABSTRACT

It presents the mediation of information in the context of cyberspace. It analyzes the informational behavior of children's voters from a private school in the city of Fortaleza, Ceará state, based on the theoretical and methodological aspects of the perspectives of informational behavior proposed by Kuhlthau (1991), in which the information search process is centered In the individual and forms through the personal construction, in which the user part of the information to produce new knowledge. It uses the methodology of bibliographic and exploratory research in which the data were analyzed from the categories: information mediation, interaction/motivation and children's media protagonism.

Keywords: Mediation of information. Informational behavior. Infantile mediatic protagonism. School Library. Storytelling.

1 INTRODUÇÃO

Acho que não podem me escutar...
E tenho quase certeza de que não podem me ver.
Alguma coisa me diz que estou invisível...
Alice - Através do Espelho

Havia uma lenda. Crianças em volta da fogueira. E um monstro. Uma história bem simples que começa como toda história deve começar... Era uma vez palavras soltas ao vento que procuravam um lar, eram palavras bagunceiras que viviam se disfarçando de sentimentos, uma hora se vestiam de tristeza, outras de alegria, mas nunca duravam mais que um momento, o que na verdade as mais intrigava era uma lenda. A lenda dizia que um dia elas seriam imortais, mas para que isso acontecesse teriam que se aliar com um terrível monstro.

O monstro morava no ciberespaço, não havia outro caminho além do virtual para se chegar... as palavras não desistiram... unidas partiram... no caminho, porém descobriram que para realizar essa aventura precisavam de um precioso pó de pirlimpimpim que só existia na ponte da mediação. “Se você gostou desse vídeo deixe seu *like* e faça sua inscrição”. Conteúdo compartilhado. Conteúdo imortalizado.

Vivemos um novo paradigma social, descritos por alguns autores, como sociedade da informação ou sociedade em rede alicerçada no poder da informação (CASTELLS, 2003), sociedade do conhecimento (HARGREAVES, 2003) ou sociedade da aprendizagem (POZO, 2004). Um mundo onde o fluxo de informações é intenso e o conhecimento é um recurso flexível, fluido, sempre em expansão e em mudança” (HARGREAVES, 2003, p. 33). Sob tais circunstâncias, percebe-se a necessidade de buscar a compreensão do comportamento informacional no contexto do ciberespaço ciente que este é uma realidade e um espaço de troca e construção de saberes.

O *Youtube* (*you* – você/ *tube* – televisão = a televisão feita por você) foi criado em fevereiro de 2005, por Chad Hurley e Steve Chen, dois funcionários de uma empresa de tecnologia situada em São Francisco, EUA. A principal função do site é permitir que os usuários carreguem, assistam e compartilhem vídeos em formato digital. Em 2006 a

vista américa *Time* o elegeu como a melhor invenção de 2006, no mesmo ano foi comprado pelo *Google.* [1]

Não há uma estatística exata de quantos canais surgem diariamente com conteúdo produzido por/para crianças, mas há uma pesquisa datada de 2016 que revela que quase metade dos cem canais mais vistos no Brasil tem conteúdo para criança. [2] Ao contrário da personagem Alice na epígrafe que abre a presente seção as crianças estão sendo vistas, ouvidas e de maneira alguma são invisíveis o que denota o crescente protagonismo infantil através da participação das crianças no palco midiático no ciberespaço.

Todos os dias surgem novos canais no *Youtuber* com diferentes conteúdos abordados, desde moda, música, beleza, livros à assuntos aleatórios. Um exemplo representativo da participação de crianças nessa grande rede é o uso de um costume arraigado na tradição da cultura e no cerne da humanidade que vem atravessando o tempo e ressignificando a história, a contação de histórias. As crianças usam a internet para falar sobre as histórias dos livros que estão lendo ou que gostariam de ler. Fazem a contação de histórias de um modo mais descontraído e descompromissado do que vimos nos palcos da contemporaneidade. O já quase tradicional "joinha" no final do vídeo vem traduzindo essa realidade da palavra mediada no cenário do ciberespaço,

> Na comunicação mediatizada, a mediação é o elo entre o enunciador e o destinatário pelo qual se fundam e garantem a coerência e a continuidade institucionais da comunicação. A mediação manifesta-se na emergência de uma linguagem, de um sistema de representações comum a toda uma comunidade, a toda uma cultura. E, ao mesmo tempo, esse sistema de representação gera um sistema social, coletivo, de pensamento, de relações, de vida, ou seja, uma sociabilidade, que corresponde a uma forma de identificação social e é equivalente, na lógica da pertença, à identificação simbólica ao outro na lógica da filiação e da subjetividade. Entenda-se por sociabilidade o conjunto de representações, de condutas e de práticas pelas quais uma pessoa é reconhecida como pertencendo a uma mesma sociedade. A manifestação concreta das mediações resulta de uma evolução verificada na vida pessoal, ou seja, o social surge na consciência. (SILVA, 2010, p. 3).

---

[1] DANTAS, Tiago. "Youtube"; *Brasil Escola*. Disponível em <http://brasilescola.uol.com.br/informatica/youtube.htm>. Acesso em 01 de abril de 2017.

[2] Fonte: http://temas.folha.uol.com.br/influenciadores-digitais/a-sociedade/quase-metade-dos-cem-canais-mais-vistos-tem-conteudo-para-crianca.shtml Acesso em: 01 de abril de 2017.

[3] Vlog é a abreviação de videoblog (vídeo + blog), um tipo de blog em que os conteúdos predominantes são os vídeos. A grande diferença entre um vlog e um blog está mesmo no formato da publicação. Ao invés de publicar textos e imagens, o vlogger ou vlogueiro, faz um vídeo sobre o assunto que deseja.

O contexto vivido por esses jovens vlogueiros [3], ainda é a escola, espaço em que convivem com outras crianças e dali conquistam também novos seguidores. Foi nesse âmbito estudantil que identificamos a existência de estudantes que frequentavam a Biblioteca da escola para selecionar novas histórias a serem narradas em seus canais do Youtuber. Ao perceber que alguns garotos buscavam livros com bastante frequência na biblioteca, foi realizado um encontro com jovens youtubers que possuíam canais para divulgar os livros lidos e contar as histórias. Essa atividade demonstra o quanto a biblioteca escolar pode promover o protagonismo infantil, ao passo em que alia o incentivo à leitura às novas possibilidades de comunicação mediada pelas tecnologias.

Diante do exposto, o presente trabalho objetivo analisar o comportamento informacional de vlogueiros infantis de uma escola da rede privada da cidade de Fortaleza do estado do Ceará com base nos aspectos teóricos e metodológicos das perspectivas de comportamento informacional propostos por Kuhlthau (1999), no qual o processo de busca de informação está centrado no indivíduo e se forma através da construção pessoal, ou seja, o usuário parte da informação para produzir novos conhecimentos. A condução deste trabalho pautou-se no referencial teórico que consubstanciassem os grandes temas centrais da referida pesquisa.

2 ERA UMA VEZ UMA FOGUEIRA MIDIÁTICA PERSPECTIVAS DIALÓGICAS ENTRE A TRADIÇÃO E O CIBERESPAÇO COM APORTE TEÓRICO NA MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO

Como é possível que vocês possam falar tão bem?
Estive em muitos jardins antes, mas nenhuma flor podia falar.
Alice - Através do Espelho

A infância é um conceito construído socialmente, ou seja, ela é definida a partir dos moldes culturais e sociais presentes na sociedade. Atualmente, vivemos por trás de um domínio das técnicas de comunicação e das Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC) que modificaram as práticas sociais, possibilitando que informações estejam ao alcance de grande parte da população. Nesse contexto atual, acredita-se que as experiências das crianças com as novas tecnologias e a facilidade de acesso aos conteúdos midiáticos são questões que interferem diretamente no desenvolvimento infantil.

A nova geração que está se formando é de garotos, cada vez mais, envolvidos e familiarizados com as tecnologias, que lidam mais facilmente com o novo e praticam o consumo de produtos e serviços disponíveis no ciberespaço. Na sociedade atual em que vivemos isso é possibilitado aos menores ao passo em que o mercado abre espaço para esse novo segmento, criando atrativos e instaurando novas necessidades. Ao ganhar o status de consumidora essas crianças possuem autonomia para escolher e decidir por si mesmos e opinarem nas decisões dos pais.

Nesse sentido, no contexto midiático, a infância vai sendo caracterizada não somente pelo alto consumo e uso excessivo das mídias eletrônicas, mas também por fazer parte desse universo, se apropriando das ferramentas tecnológicas ao mesmo tempo em que a transforma.

Para Giddens (1991), a natureza e o formato da modernidade só podem ser compreendidos em sua interconexão com as instituições de comunicação. Para o autor elas agem como instâncias "formativas" das sociedades modernas, pois promovem a "mediação da experiência" estando presente na vida das pessoas e condicionando o viver contemporâneo.

Desse modo, é preciso evidenciar que, para esta pesquisa, a mediação é entendida como uma ação capaz de criar e construir significados, independente dos recursos utilizados para prover o intercâmbio de informações, o ato de mediar inclui também o de interferir, portanto contribui na transformação daquilo que está sendo mediado.

Neste artigo, a mediação está relacionada ao conteúdo que é transmitido por vlogueiros infantis através da rede social *Youtuber.* Nesses espaços as crianças participam da lógica de compartilhamento de informação através do uso da sua própria imagem, veiculada através do vídeo.

Etimologicamente, a palavra "mediador" deriva do latim *mediator*. O termo "mediador", então, origina-se de *mediari*, que significa intervir, colocar-se em duas partes, de *medius*, "que está no meio ou entre dois pontos" (CUNHA, 2007, p. 509). Para o francês Jean Davallon (2007, p.5), essa concepção faz parte de uma conceituação de puro "uso comum, uma primeira utilização que se divide entre o senso científico e o senso comum". No entanto esse termo recebe diversos conceitos, já que "cada domínio de investigação possui o seu próprio uso – ou mesmo a sua própria definição – de mediação". (DAVALLON, 2007, p. 9).

Dessa forma, as terminologias mediação, mediações, mediador e mediando,

podem ser vistas em diferentes concepções e discursos variados, dependendo do campo de estudo que esteja sendo empregado, tornando simples a apropriação do termo. Por outro lado, a variada extensão de estudos sobre o assunto e do uso que se faz do mesmo termina por ocasionar uma ausência de precisão.

No caso desta pesquisa, analisaremos a relação das crianças com canais virtuais que propagam conteúdos que se referem aos livros literários de diversos assuntos. As crianças gravam e editam esses vídeos para depois enviar para as redes sociais com intuito de divulgar suas experiências e escolhas de leitura. Na contramão dessas ações, esses jovens youtubers estão mediando informação no meio virtual e, de certo modo, ao passo em que contribuem para disseminar o conteúdo de livros desperta a curiosidade de outras crianças.

2.1 CONTAÇÃO DE HISTÓRIAS: DA TRADIÇÃO AO CIBERESPAÇO

O encantamento da contação de história nos remete há um mundo de possibilidades e ressignificações, de construção e compartilhamento de saberes. É essa flor falante em meio ao jardim informacional,

> A narrativa, que durante tanto tempo floresceu num meio artesão – no campo, no mar e na cidade -, é ela própria, num certo sentido, uma forma artesanal de comunicação. Ela não está interessada em transmitir o "puro em si" da coisa narrada como uma informação ou um relatório**. Ela mergulha a coisa na vida do narrador para em seguida retirá-la dele**. Assim se imprime na narrativa a marca do narrador, como **a mão do oleiro na argila do vaso** (BENJAMIN,1994, p. 205, grifo nosso).

Nesses encontros surgiu o que Benjamim (1994) dominou de *comunidade de ouvintes.* Eram momentos de troca de conhecimento através da contação de histórias, muitos desses momentos vivenciados ao redor de fogueiras. A figura do artesão no sistema medieval foi responsável pelo desenvolvimento da arte de narrar. O autor compara a dinamicidade da narração com a atividade do oleiro moldando o vaso. Não há nada mais romanesco e humano que entender que o contador dar forma a história à medida que a conta. Isso explica as especificidades de cada época na qual a narração foi sendo construída, até chegar aos nossos dias, o que não teria sido possível sem o olhar atento de alguns escritores que lutaram pela preservação do que hoje nos permite transcender o real, os primeiros e eternos contos de fada.

Escritores como o francês Charles Perrault e os alemães Wihelm e Jacob Grimm, contribuíram de forma significante para a preservação das narrativas, em momentos críticos em que o hábito de contar histórias correu o risco de desaparecer. Conforme Philip destaca,

> Seu sucesso incentivou outros pesquisadores a **preservar** para a posteridade a riqueza do folclore mundial. Nos quatro cantos do planeta esses estudiosos saíram à cata de **contadores de histórias** e registraram seus relatos fielmente. (PHILIP, 1998, p.15, grifo nosso.).

Apesar do costume de narrar histórias ser uma tradição muito antiga, a expressão "Contação de Histórias" só foi empregada a partir das últimas décadas do século XX. Bussatto (2005) destaca, portanto, que se trata de um neologismo e de uma expressão relativamente nova.

Após quase ter desaparecido, em consequência do surgimento das novas mídias, os contadores de histórias ressurgem como fenômeno urbano, dando origem, ao que hoje se conhece como novos contadores, ou contadores urbanos. Foi um retorno que surpreende, até hoje, tendo em vista a industrialização e urbanização das cidades, e a enorme gama de estímulos científicos e tecnológicos que existem nas sociedades modernas. (SISTO, 2001).

Os Contadores Urbanos de Histórias surgiram em meados do século XX, pós Revolução Industrial, nos países industrializados da América e da França. Esse novo perfil se diferencia do tradicional, segundo Ong (1998), pois lida com uma matéria oral secundária, ou seja, com a escrita, enquanto os tradicionais usavam a linguagem oral primária. Utilizam na contação palavras retiradas das produções da literatura, arquivadas nas bibliotecas por décadas. As narrativas orais primárias, utilizadas pelos contadores tradicionais raramente são utilizadas nesse novo cenário no qual o reconto surge, um cenário tido como sagrado, da escrita, das bibliotecas.

As produções de escritores preocupados em recuperar as narrativas orais, como Perrault e os Irmãos Grimm, já citados anteriormente, foram contribuições decisivas na cultura escrita, reconstruindo a riqueza das culturas orais. Suas produções possibilitam o acesso às narrativas das gerações precedentes.

Coentro (2008) destaca algumas das diferenças entre os contadores tradicionais e esses novos contadores. Menciona, entre outras, o fato de as narrativas dos contadores tradicionais propiciarem momentos de reflexões sem, porém, permitir um intercâmbio

de ideias entre ouvinte e contador, sendo esta na contemporaneidade das narrativas uma constante.

Aquele que ouve também constrói a história. A possibilidade surge a partir do diálogo que, anteriormente, era mais presente já que os causos faziam parte da vida dessas pessoas, tendo em vista que as histórias não possuíam caráter multidisciplinar e pedagógico, característicos da atualidade, já que como fora dito, eram histórias do cotidiano da comunidade. Apesar de estes novos contadores terem buscado uma aproximação e/ou um “resgate” dos contadores tradicionais, este está estritamente relacionado à memória e viés performático. (ZUMTHOR, 2010).

O imediatismo tecnológico do século XXI possibilita o encontro entre a narração oral tradicional e o suporte digital ao passo que o contador de histórias se vale dos palcos midiáticos para narrar e encantar sua comunidade de ouvintes, “o espaço de comunicação aberto pela interconexão mundial dos computadores e das memórias dos computadores” (LÉVY, 2000,p. 92), no qual múltiplos sentidos são construídos através da mediação da informação, vale ressaltar que esse processo se estabelece de duas formas: a mediação implícita e a explícita,

> A primeira, a mediação implícita, ocorre nos espaços dos equipamentos informacionais em que as ações são desenvolvidas sem presença física e imediata dos usuários. Nesses espaços, como já observado, estão a seleção, o armazenamento e o processamento da informação. A mediação explícita, por seu lado, ocorre nos espaços em que a presença do usuário é inevitável, é condição *sine qua non* para sua existência, mesmo que tal presença não seja física, como, por exemplo, nos acessos à distância em que não é solicitada a interferência concreta e presencial do profissional da informação (ALMEIDA JÚNIOR, 2009, p. 92).

Cavalcante (2015) ressalta que a palavra mediada pelo sujeito narrador, é, por conseguinte, primordial para a cultura tendo em vista que a mediação da leitura, sob a ótica da narrativa oral amplia a noção do texto, indo além da palavra escrita.

> Se abre em um processo de comunicação, ancorado na interação social, estabelecendo as condições necessárias para a produção e apropriação de sentidos a partir das experiências vividas individualmente de ambos: mediador e leitor. **Sob tais aspectos, percebe-se claramente a ligação entre cultura e comunicação, que surge das vivências dos indivíduos em sociedade.** (2015, p. 113, grifo nosso.).

O ciberespaço se configura como um instrumento importante no contexto educacional, nessa nova perspectiva, Weschenfelder (2009) ensina que:

> Ler, escrever e contar histórias na era do terceiro pólo do espírito humano- o pólo informático-midiático- pressupõe que o binômio professor-escola adote posturas teórico-pragmáticas que valorizem a inteligência coletiva, a polifonia, a interdisciplinaridade e a intertextualidade, posto que os novos atores da comunicação, agora ligados aos neurônios digitais, já dividem o mesmo hipertexto numa situação inédita de interatividade e receptividade, onde todas as formas de vozes produzem o megatexto, produto de um empreendimento coletivo. (WESCHENFELDER, 2009, p. 37).

Nesse processo de união entre a ludicidade e os novos suportes tecnológicos surgem oportunidades de trocas simbólicos e enriquecimento cultural, a seguir veremos essa dinamicidade no contexto escolar.

3 ALÉM DOS MUROS DA ESCOLA: FICÇÃO OU REALIDADE? PÓ DE PIRLIMPIMPIM RESPONDE?

Ponha a mão na terra e sinta.
Alice - Através do Espelho

3.1 BIBLIOTECA ESCOLAR: PERSPECTIVAS DIALÓGICAS

Não há como discursar sobre Biblioteca Escolar (BE) sem estar de fato inserida na mesma, se faz necessário pôr a mão na terra, sentir a realidade. Vale ressaltar que a missão da BE é "proporcionar informação e ideias que são fundamentais para o sucesso de seus cidadãos baseada na informação e no conhecimento". (IFLA/UNESCO, 2006, p.3). Como um espaço fundamental dentro do contexto escolar se torna de suma importância a presença do profissional bibliotecário escolar como "mediador da informação e como um agente para a consecução dos objetivos dos projetos político pedagógicos da escola onde atua". (MACEDO, 2005).

Há quase dez anos Kuhlthau (1998) já alertava sobre a importância de preparar os estudantes para o ambiente tecnológico,

> A tecnologia, particularmente os computadores conectados à Internet e o vídeo conectado por satélite, está modificando o ambiente de aprendizagem. Mesmo quando se dispõe de pouca ou nenhuma tecnologia na escola, não se pode

> perder de vista que o mundo para o qual está se preparando o estudante é um mundo voltado para a tecnologia. As escolas precisam preparar seu aluno para o uso inteligente da informação disponível através da tecnologia, em todos os aspectos de sua vida. O processo de aprendizagem a partir de uma ampla variedade de fontes é o desafio crítico para as escolas na sociedade da informação. [...] Uma das características mais importantes da tecnologia é que ela modifica o ambiente de aprendizagem, transformando o ambiente escasso em termos de fontes de informação em um ambiente de abundância de fontes. Esta mudança é extremamente importante e seu impacto na aprendizagem escolar, bem como no mundo fora da escola não pode ser subestimado. (KUHLTHAU, 1998, p. 9).

Mundo fora da escola, a realidade do virtual, o impacto de aprendizagem na escola, diante do exposto é válido discutir sobre comportamento informacional dos alunos no uso da tecnologia, no caso *youtuber*, mas antes de adentrarmos nesse aspecto discurso versaremos sobre o prisma de Kuhltahu (1991) acerca de comportamento informacional.

3.2 MODELO COMPORTAMENTAL DE CAROL KUHLTHAU

Carol Kulhthau é uma das autoras mais citadas no campo do comportamento informacional, pois além das atitudes do indivíduo, avança na compreensão das dimensões cognitiva e afetivas nos processos de busca e uso da informação. Para ela as atividades de pesquisas é muito mais que atividade intelectual, é produto de ações, sentimentos e pensamentos que se passa em cada uma das fases da pesquisa. Com uma visão construtivista do aprendizado, sua teoria foi denominada Processo de Busca da Informação (*ISP* - *Information Search Process*) (FIALHO; ANDRADE, 2007, p. 26).

O modelo de Kuhlthau (1991) detalha os sentimentos que acompanham os indivíduos durante todas as etapas, sendo válido citar que estes sentimentos são analisados como inerentes a um processo de busca de informação. Tal modelo foi obtido através da análise do processo de busca de informação de estudantes de graduação que estavam desenvolvendo suas monografias. Através deste estudo, Kuhlthau (1991) analisou como este processo se caracteriza, concluindo que o mesmo ocorre através de ações, de pensamentos e sentimentos que acontecem durante os estágios do *ISP*. Para Kuhlthau (1991) o processo de busca de informação é centrado no indivíduo, formando-se através da construção pessoal, na qual o usuário parte da informação para criar novos conhecimentos. O objetivo do escopo do referido trabalho é analisar o comportamento

informacional de vlogueiros infantis na construção de conteúdo para seus respetivos canais.

O *ISP* é formado por um conjunto de seis etapas, com um estágio inicial, etapas meio e fim e que representam partes de um processo. A denominação que é dada a cada parte está diretamente ligada a principal atividade realizada na mesma. Os estágios do modelo ISP de Kuhlthau (1999, p. 11) são os seguintes: iniciação, seleção, exploração, formulação, coleta e apresentação, com um estágio adicional de avaliação. Estes estágios são denominados de acordo com a tarefa primária a ser realizada em cada ponto no processo.

Kuhlthau (1999, p. 11-12) explica sobre os estágios e o comportamento/sentimento dos estudantes na tabela a seguir:

Tabela 1: *Information Search Process* (*ISP*) - Processo de Busca de Informação

ESTÁGIO	COMPORTAMENTO/SENTIMENTO DO ESTUDANTE
Iniciação: marca o início do processo, quando um projeto ou problema é introduzido pela primeira vez.	O estudante fica frequentemente confuso e inseguro em relação a como proceder. Inicialmente seu pensamento centra-se no que o professor deseja e em exigências mais mecânicas da tarefa. Ao contrário, seu pensamento necessita voltar-se para o que ele já sabe, para novos questionamentos que aparecem e direcionar-se para as oportunidades de aprendizagem que o projeto oferece.
Seleção: É o momento para o estudante identificar um tópico geral de pesquisa.	Após selecioná-lo, ele tem uma pequena sensação de otimismo, por ser capaz de realizar a tarefa. Entretanto, alguns estudantes levam mais tempo do que outros nesta tarefa. Aquele que não seleciona logo o seu tema de pesquisa torna-se geralmente ansioso por estar atrasado em relação ao grupo. O ritmo do processo de pesquisa pode variar enormemente de acordo com a pessoa e o problema.
Exploração: É o mais difícil de todo o processo. [...] O aluno precisa mais ser guiado na tarefa de explorara informação para definir um foco para sua pesquisa, do que apenas coletar fontes irrefletidamente.	Após a escolha de um tema geral, o estudante espera ser capaz de ir diretamente para a fase de coleta da informação e finalizar a tarefa. [...] é comum durante este estágio que a confiança do estudante diminua drasticamente, à medida que ele encontra informação inconsistente e incompatível, [...] o estudante pode começar a duvidar da conveniência do tema, da adequação das fontes de informação, e de sua própria habilidade para realizar a tarefa. [...] quando o estudante confunde o estágio de exploração com o

	de coleta, acaba aplicando estratégias de coleta na tarefa de exploração [...] quando os dois estágios se confundem, o estudante tem dificuldade ao final do projeto, quando está preparando a apresentação. Frequentemente cópia partes inteiras de um texto porque ainda não formou sua perspectiva pessoal sobre o que escrever, o que ocorre porque não entendeu o que leu.
Formulação: É conceitualmente o mais importante. [...] formar uma perspectiva focalizada, a partir da informação que leu e sobre a qual refletiu [...] O foco fornece uma ideia guia, um tema ou uma linha na qual basear a coleta de informação; fornece a estrutura para construção de conhecimento e aprendizagem novos.	Quando o estudante se torna consciente da necessidade de estabelecer um foco para seu trabalho, adquire uma estratégia para selecionar informação e para compreender a forma de usá-la, muito mais do que simplesmente localizá-la. O estudante precisa de orientação no uso da informação que o leve a pensar, refletir e interpretar a informação que está reunindo. O projeto começa então a tomar forma.
Coleta: A tarefa do estudante é reunir informação que defina e apoie o foco estabelecido no estágio anterior; o foco é, posteriormente, delineado e aclarado.	O estudante faz conexões e extrapolações a partir da informação reunida. Muitas das estratégias usadas na pesquisa tradicional em biblioteca são úteis neste ponto, como por exemplo, a pesquisa exaustiva por assunto e a anotação detalhada.
Apresentação: A tarefa do estudante é completar o projeto, descrevendo a perspectiva focalizada e preparando-se para apresentar para os colegas o conhecimento obtido.	Este pode ser um estágio difícil caso a fase de formulação tenha sido mal trabalhada, principalmente para o estudante que simplesmente copiou trechos de algumas fontes e que realmente não refletiu muito sobre o significado da informação coletada.
Avaliação: O estudante revê todo o processo, examinando o progresso obtido, bem como o que aprendeu.	Isto o ajuda a relembrar as fases do processo de pesquisa o que pode ser útil na elaboração de novos projetos, e a pensar nelas como seu próprio processo de aprendizagem.

Fonte: Kuhlthau (1999, p. 11-12).

O modelo *ISP*, incorporado aos programas de educação de usuários, pode tornar as pessoas mais conscientes a respeito do processo de pesquisa, e possibilitar que elas compreendam mais efetivamente os sentimentos que afetam o uso da informação. Ele ainda oferece uma articulação das experiências comuns dos usuários, e quando é compartilhado pelos mesmos, pelo intermediário da informação e pelo sistema, pode subsidiar a interação desses elementos (FIALHO; ANDRADE, 2007, p. 27).

4 METODOLOGIA

Deveria saber em que direção está indo
mesmo que não saiba o próprio nome!
Alice - Através do Espelho

Tendo por base Oliveira (2007), compreende-se que método é um conjunto de processos pelos quais se torna possível conhecer uma determinada realidade, produzir determinado objeto ou desenvolver certos procedimentos ou comportamentos.

Para desenvolver esta pesquisa utilizamos como metodologia o Construcionismo Social que pode ser definido como uma perspectiva de observação e análise da realidade a partir de uma visão sócio-histórica, negando qualquer essência nos fenômenos humanos. Ciente que o mesmo também objetiva compreender o sujeito, com base na construção de suas histórias, nos valemos da Análise Estrutural das Narrativas, onde considera-se que a narrativa é uma forma particular de discurso, além do método qualitativo.

4.1 ANÁLISE DE CONTEÚDO: PERCURSOS METODOLÓGICOS

A análise de conteúdo é abordada por diversos autores sob prismas diferenciados, tanto no que concerne a conceitos como também as terminologias. No escopo deste trabalho, toma-se como base a conceituação de Bardin (2006), bem como as etapas das técnicas explicitadas por esse autor, que serão elencadas posteriormente para fins explicativos. Tal escolha se deve ao fato do referido autor ser o mais citado no Brasil em pesquisas que adotam a análise de conteúdo como técnica de análise de dados. Bardin (2006, p. 38) refere que a análise de conteúdo consiste em,

> Um conjunto de técnicas de análise das comunicações, que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens. [...] A intenção da análise de conteúdo é a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção (ou eventualmente, de recepção), inferência esta que recorre a indicadores (quantitativos ou não).

Esta técnica propõe analisar o que é explícito no texto para obtenção de indicadores que permitam fazer inferências. Percebe-se que a análise de conteúdo é um conjunto de técnicas de análise de comunicações, que tem como objetivo ultrapassar as

incertezas e enriquecer a leitura dos dados coletados. Como afirma Chizzotti (1995, p. 98), “o objetivo da análise de conteúdo é compreender criticamente o sentido das comunicações, seu conteúdo manifesto ou latente, as significações explícitas ou ocultas”.

Bardin (2006) organiza em três fases as etapas da técnica de análise de dados conforme explicitado na tabela abaixo:

Tabela 2 – Quadro explicativo das três fases da análise de dados

1 Pré-análise	2 Exploração do material	3 Tratamento dos resultados, inferência e interpretação
(a) leitura flutuante	(a) exploração do material com a definição de categorias (sistemas de codificação)	(a) condensação e o destaque das informações para análise
(b) escolha dos documentos	(b) identificação das unidades de registro: unidade de significação a codificar corresponde ao segmento de conteúdo a considerar como unidade base, visando à categorização e à contagem frequencial)	(b) interpretações inferenciais: é o momento da intuição, da análise reflexiva e crítica
(c) formulação das hipóteses e dos objetivos	(c) identificação das unidades de contexto nos documentos: unidade de compreensão para codificar a unidade de registro que corresponde ao segmento da mensagem, a fim de compreender a significação exata da unidade de registro	
(d) referenciação dos índices e elaboração de indicadores		

Fonte: Bardin, 2006, adaptado pelas autoras.

É importante esclarecer que a segunda fase é a fase da descrição analítica, a qual diz respeito ao corpus (qualquer material textual coletado) submetido a um estudo aprofundado, orientado pelas hipóteses e referenciais teóricos. Dessa forma, a codificação, a classificação e a categorização são básicas nesta fase (BARDIN, 2006).

5 PROTAGONISMO MIDIÁTICO INFANTIL: ANÁLISE DO COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DE VLOGUEIROS CONTADORES DE HISTÓRIAS

Então no fim das contas a coisa realmente aconteceu!
E agora, quem sou eu?
Vou me lembrar se puder!
Estou decidida!
Alice - Através do Espelho

Os dados da pesquisa foram analisados a partir das categorias: mediação da informação, interação/motivação e protagonismo midiático infantil. O encontro com os vlogueiros ocorreu no cenário da escola e foi mediado pela bibliotecária da instituição que também é contadora de história, ou seja, foi um momento único de compartilhamento de saberes de maneira lúdico didática. Foram 10 vlogueiros que participaram do encontro com faixa etária entre 8 e 11 anos, seis do sexo feminino e quatro do sexo masculino. Todos os canais já existem há mais de um ano. A partir de um bate papo dentro da programação do encontro foram obtidas impressões acerca das categorias de análise propostas. As impressões são do grupo analisado e não de cada vlogueiro de maneira separada e serão dispostas em forma de texto corrido.

A primeira categoria titulada mediação da informação teve como objetivos: conhecer a origem dos vlogs, escolha/ preparação do conteúdo e na concepção das próprias crianças uma identificação/definição da mediação realizada pelas mesmas.

Quanto a origem, todos no grupo foram enfáticos ao afirmar que foram influenciados pela mídia no que concerne a serem inscritos em outros canais também geridos por crianças e sentirem a necessidade de terem seu próprio espaço. Todos os canais são sobre leitura e realizam atividades de indicação de leitura. O conteúdo é selecionado, preparado e divulgado pelas próprias crianças. Onde a maioria utiliza livros emprestados na biblioteca escolar para realizar contação de histórias nos seus respectivos canais. Houve apenas um caso de censura no qual os pais excluíram um vídeo de uma das alunas devido a mesma sofrer *bullying* dos colegas da sala de aula devido a um problema de fala. O episódio demonstra que embora as crianças tenham autonomia nos seus espaços de atuação midiáticos os pais monitoram essas atividades e estão de prontidão para auxiliar e conter os danos causados por essa exposição precoce. Os pais intervirem excluindo vídeos para evitar um constrangimento ainda maior para a criança que foi tachada nos comentários de "retardada" por gaguejar durante a leitura do livro. O episódio em si permitiria um viés discursivo sobre preconceito, exposição precoce, atuação dos pais, crianças que independente de suas limitações querem ter seu espaço, mas essas questões no escopo desse artigo ficarão apenas na reflexão, reafirmando apenas uma triste realidade, a sociedade independente de sua faixa etária não está preparada para a diversidade sempre haverá um lampejo de preconceito e crítica em cada aldeia seja ela real ou midiática.

A segunda categoria titulada interação/motivação teve como objetivo identificar as motivações de criação e permanência dos *vlogs* e a interação com os inscritos. No que concerne a motivação tanto para criação como para permanência foi reafirmado a influência de outros canais e a existência a partir dessa influência da necessidade de ser ter o próprio espaço. Outro fator motivador foi a amizade gerada com os inscritos. A interação com outras crianças de outras cidades que são inscritas no canal e comentam os vídeos tem sido uma constante nos *vlogs*, mas algo que as crianças pontuaram como de maior valor foi a amizade com coleguinhas da mesma escola, mas de outra turma o que revela que mesmo estando no mesmo ambiente eles não conversavam entre si surgindo uma amizade a partir da conexão, do midiático, o virtual gerando valores no real, influenciando gerações e gerando amizades.

A terceira categoria titulada protagonismo midiático infantil teve como objetivo demonstrar se esse protagonismo influencia no cenário escolar no que concerne ao processo de aprendizagem, se há algum diferencial na inserção desses alunos nas séries seguintes? No que concerne ao processo de aprendizagem foi perceptível diante da fala dos alunos e posteriormente confirmado com os professores que os alunos que tem *vlog* são mais participativos nas aulas e tiram as notas mais altas, um fato curioso citado por um aluno e confirmado pela maioria é que os pais utilizam como punição o fato de não postar conteúdo no *vlog* devido algum comportamento inadequado, os pais veem os *vlogs* também como oportunidade de disciplina. Quanto a inserção nas séries seguintes o grande diferencial posto pelo grupo foi a popularidade, inscritos que viram amigos. Diante dessa pequena amostra e das impressões obtidas ficou claro que o cenário midiático é rico em oportunidades de troca e compartilhamento de informações, mas que ainda é espinhento e doloroso em suas críticas.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho visou abordar a participação de crianças no ambiente virtual, especificamente, na rede social *Youtuber*, de modo a possibilitar a influência dessas crianças no processo de mediação da informação, sobretudo divulgando conteúdo sobre as histórias dos livros lidos.

Verificou-se que este fenômeno é recente, estando ainda em processo de análise dos desdobramentos dessa prática nas redes sociais. Nos meandros da informação

midiática percebemos surgir várias representações de uma infância que é moldada por uma nova conjuntura social.

Uma geração desejosa por compartilhar o gosto pela leitura através da arte de contar histórias, amizades que são tecidas na conexão que rompe barreiras entre o real e o virtual, mas que separa, que expõem as diferenças e que gera constrangimento pela ausência de compreensão, pela falta do diálogo. Ausência de uma participação ativa por parte dos pais não mais limitada só a mediação de conflitos, mas na construção dos filhos, da exposição dos filhos, os pais literalmente sentam na poltrona e assistem, tal escolha tem um alto preço para quem está na tela e tem suas limitações julgadas. Um vídeo é excluído não por ter conteúdo inadequado, havia poesia, leitura e amor, mas por um rótulo que gerou estereótipos, se ter um canal é ser aceito então quem julga essa aceitabilidade? O público? Então o público escolhe o que é apresentado, soa como algo manipulado. E diante das críticas o recuo, a vergonha, a exclusão. São episódios como esse que devem gerar reflexão sobre quem é o verdadeiro protagonista? A mídia é um palco, o *youtuber* uma fogueira, mas quem está mantendo o fogo aceso? Os inscritos.

Os livros voltam para as estantes, os equipamentos tecnológicos são guardados até a próxima notificação, as histórias ainda continuam mágicas mesmo com essa nova roupagem e através de sua imortalidade narrativa perduram as gerações influenciando, gerando, compartilhando, mostrando que ainda há humano no ser humano.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v. 2, n.1, p. 89 – 103, jan. /dez. 2009. Disponível em: <http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/view/17/39> Acesso em: 13 jan. 2017.

Bardin, L. **Análise de Conteúdo**. Lisboa: Editora. 2006.

BENJAMIN, Walter. O narrador: considerações sobre a obra de Nikolai Leskov. In: ____. **Magia e técnica, arte e política**: ensaios sobre literatura e história da cultura. São Paulo: Brasiliense, 1994.

BUSATTO, Cléo. **A arte de contar histórias no século XXI**. Petrópolis: Editora Vozes, 2005.

CASTELLS, Manuel. **A Era da Informação:** economia, sociedade e cultura, v. 1. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 2002.

CAVALCANTE, Lidia Eugenia. Mediação e narrativa na voz dos contadores de histórias. In: BORTOLIN, Sueli, SANTOS NETO, João Arlindo, SILVA, Rovilson José da (org.). **Mediação oral da informação e da leitura.** Londrina: ABECIN, 2015, p. 107 – 125.

CHIZZOTTI, Antonio. **Pesquisa em ciências humanas e sociais.** 2. ed. São Paulo: Cortez. 1995, 164 p.

COENTRO, Viviane Silva. **A Arte de contar histórias e letramento literário:** possíveis caminhos. 2008. 207 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Linguística, Departamento de Institutos de Estudos da Linguagem, Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 2008. Disponível em: <http://www.bibliotecadigital.unicamp.br/document/?code=000433074&fd=y>Acesso em: 10 de jan. de 2017.

CUNHA, Antônio Geraldo da. **Dicionário etimológico da língua portuguesa**. Rio deJaneiro: Lexicon Editora Digital, 2007.

DAVALLON, Jean. A mediação: a comunicação em processo? **Prisma**, n. 4, p. 3-36, jun. 2007. Disponível em: <http://prisma.cetac.up.pt/A_mediacao_a_comunicacao_em_processo.pdf.>. Acesso em: 14 abr. 2016.

FIALHO, Janaina Ferreira; ANDRADE, Maria Eugênia. Comportamento Informacional de crianças e adolescentes: uma revisão de literatura estrangeira. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 36, n. 1, p. 20-34, jan/abr. 2007.

GIDDENS, Anthony. **As consequências da modernidade**. São Paulo: UNESP, 1991.

HARGREAVES, Andy. **O Ensino na Sociedade do Conhecimento**: a educação na era da insegurança. Coleção Currículo, Políticas e Práticas. Porto: Porto Editora,2003.

IFLA. **Manifesto IFLA/UNESCO para biblioteca escolar**. São Paulo: IFLA, 2006. Disponível em: <http://archive.ifla.org/VII/s11/pubs/portuguese-brazil.pdf>. Acesso em: 31 jan. 2017.

KUHLTHAU, Carol Collier. **O papel da biblioteca escolar no processo de aprendizagem**. In: VIANNA, Márcia Milton; CAMPELLO, Bernadete; MOURA, Victor Hugo Vieira. Biblioteca escolar: espaço de ação pedagógica. Belo Horizonte: EB/UFMG, 1999. p. 9-14. Seminário promovido pela Escola de Biblioteconomia da Universidade Federal de Minas Gerais e Associação dos Bibliotecários de Minas Gerais,1998, Belo Horizonte.

______. Inside the search process. **Journal of the American Society for Information Science**, v. 42, n. 5, p. 361-371, 1991.

LÉVY, Pierre. **A Inteligência Coletiva:** por uma antropologia do ciberespaço. São Paulo: Loyola, 2000.

MACEDO, Neusa Dias de. **Manifesto IFLA/UNESCO para Biblioteca Escolar.** São Paulo: IFLA/UNESCO, 2005. <Disponivel em : <http://www.ifla.org/VII/s11/pubs/schoolmanif.htm >

. Acesso em: 30 jan. 2017.

OLIVEIRA, A. A. R.; LEITE FILHO, C. A. P.; RODRIGUES, C. M. C. O Processo de construção dos grupos focais na pesquisa qualitativa e suas exigências metodológicas. In: ENANPAD, 31., 2007, Rio de Janeiro. **Anais ...** Rio de Janeiro: Anpad, 2007.

ONG, W. **Oralidade e cultura escrita***:* a tecnologização da palavra. Campinas: Papirus, 1998.

PHILIP, Neil. Chapeuzinho Vermelho. In: PHILIP, Neil. **Volta ao mundo em 52 histórias***.* São Paulo: Companhia das Letrinhas,1998.

POZO, Juan Ignacio*.* A sociedade da aprendizagem e o desafio de converter informação em conhecimento. **Revista Pátio**. Ano VIII, n. 31- *Educação ao Longo da Vida* – Ago/Out. 2004. Disponível em: <http://www.revistapatio.com.br/sumario_conteudo.aspx?id=386.> Acesso em: 08 de jan. de 2017.

SILVA, Armando Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda. **Recursos de informação**: serviços e utilizadores. Lisboa: Universidade Aberta. 2010.

SISTO, Celso. **Textos e pretextos sobre a arte de contar histórias.** Positivo. 2 ed. Curitiba Série: Práticas educativas, 2001.

WESCHENFELDER, Eládio Vilmar. Leitura em tempos de cibercultura. In:____. **Práticas leitoras para uma cibercivilização**: vivências interdisciplinares e multimidiais de leitura. Passo Fundo: UPF, 2009.

ZUMTHOR, Paul. **Introdução à poesia oral***.* Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2010.

SOBRE OS AUTORES

Rayara Bastos Barreto
Bacharel em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Ceará (UFC).
Atua como Bibliotecária no cenário escolar. Contadora de histórias. Coordenadora do grupo de contação de histórias Reino Encantado. Vice líder da biblioteca Livre Direito de Ler no Tribunal Regional do Trabalho da 7º região (TRTCe), na modalidade voluntária.
E-mail: rayarabastos@gmail.com

Laiana Ferreira de Sousa
Doutoranda no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba (PPGCI - UFPB). Mestra em Ciência da Informação pela Universidade Federal da Paraíba (PPGCI/UFPB). Bacharel em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Ceará (UFC).
E-mail: laiana_ffsousa@hotmail.com

Recebido em: 19/03/2017; **Revisado em:** 18/04/2017; **Aceito em:** 20/05/2017.

Como citar este artigo

BARRETO, Rayara Bastos; SOUSA, Laiana Ferreira de. Protagonismo midiático infantil: análise do comportamento informacional de vlogueiros contadores de histórias. **Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 2, número especial, p. 197-216, out. 2017.

Inf. Pauta | Fortaleza, CE | v. 2 | número especial | out. 2017

ARTIGO

O QUE SÃO "PRÁTICAS INFORMACIONAIS"?

WHAT ARE "INFORMATION PRACTICES"?

Carlos Alberto Ávila Araújo
UFMG

RESUMO

O objetivo deste texto é apresentar a perspectiva de estudos de usuários da informação que se desenvolve a partir do conceito de "práticas informacionais". Para isso, inicialmente, é apresentado o quadro intelectual das ciências humanas e sociais de onde o conceito de origina. A seguir, apresenta-se um histórico dos estudos de usuários a partir das noções de "estudos de uso" e "comportamento informacional", evidenciando-se em que a abordagem das práticas informacionais diferencia-se destas. Por fim, são apresentados e discutidos alguns estudos recentes em práticas informacionais como forma de se compreender a especificidade desta abordagem.

Palavras-chave: Práticas informacionais. Estudos de Usuários da Informação. Sujeito Informacional.

ABSTRACT

The objective of this text is to present a perspective of studies on information users that develops from the concept of "information practices". For this, initially, we present a framework of the human and social sciences from where the concept originates. The following is a history of the studies of users with the notions of "use studies" and "information behavior", evidencing that the approach of information practices differs. Finally, some recent studies in informational practices are described and discussed as a way to see the specificity of this approach.

Keywords: Information Practices. Studies on Information Users. Information Subject.

1 INTRODUÇÃO

Inicialmente, com este texto, apresentado como conferência no I ENEU, Encontro Internacional de Estudo de Usos e Usuários da Informação, cabe agradecer e parabenizar a equipe organizadora, composta por docentes, alunos e funcionários do Departamento de Ciências da Informação da Universidade Federal do Ceará. Trata-se do primeiro evento específico de usuários da informação realizado no país, o que por si só já representa um mérito enorme.

Nesse sentido, pretende-se aqui desenvolver uma contribuição a partir da apresentação do conceito de "práticas informacionais", que vem sendo utilizado em várias pesquisas nos últimos anos. Sabe-se que o campo de estudos sobre os usuários da informação é uma área pesquisa surgida na década de 1930, sendo que se desenvolveu, desde então, uma extensa tradição de estudos, denominada por vezes abordagem tradicional, abordagem positivista ou ainda "estudos de uso". Na década de 1980, o campo conheceu uma significativa renovação conceitual, com a chamada abordagem alternativa, também conhecida como abordagem cognitiva ou estudos de "comportamento informacional". Nos últimos anos, uma nova proposta de pesquisa vem se desenvolvendo. Ela tem recebido distintas denominações, tais como "social", "sociocultural", "interacionista" ou "construtivista" (ARAÚJO, 2016). Nesta abordagem, o elemento central é o conceito de "práticas informacionais". Para compreendê-lo, é necessário caracterizar o tipo de movimento intelectual que marca essa perspectiva, bem como o entendimento que é feito tanto de "usuário" (sujeito, indivíduo) como de "informação" (e conhecimento). Nesse texto, busca-se apresentar o quadro teórico que marca, no âmbito das ciências humanas e sociais, esse tipo de movimento intelectual, bem como situá-lo no contexto da trajetória do campo de estudos de usuários da informação.

2 O QUADRO INTELECTUAL

A proposta de pesquisa em torno da ideia de "práticas informacionais" tem origem no quadro intelectual das ciências humanas e sociais tomadas como um todo, quadro esse marcado pela existência de distintas escolas ou tradições de pesquisa que se

estruturam em torno de determinadas concepções. Lallement (2004) apresenta uma sistematização dessas tradições, identificando a existência de três grandes posturas intelectuais: as teorias voltadas para o ordenamento social, isto é, para a integração e a lógica de funcionamento do sistema social tomado como um todo (vertente na qual se encontram o culturalismo, o funcionalismo e o estruturalismo); as teorias voltadas para as contradições do social, isto é, que examinam a vida humana a partir de um ponto de vista macroscópico, como a vertente anterior, mas com ênfase nos conflitos que a perpassam e a estruturam (marxismo, pós-marxismo e historicidade); e as perspectivas voltadas para a construção social, que tomam os indivíduos como ponto de partida das investigações, dando lugar preferencial para os atores (pragmatismo, interacionismo e etnomedologia). Tais tradições podem ser resumidas na construção de duas dicotomias: “ator/sistema” e “ordem/conflito”, embora, alerta o autor, “convém efetivamente evocar conjuntos não rígidos com variáveis que se entrecortam e não tanto territórios rigorosamente delimitados” (LALLEMENT, 2004, p. 8).

Uma outra maneira de se colocar a questão é apresentada por Corcuff (2001), que distingue as oposições clássicas presentes nas ciências humanas e sociais: entre idealismo e materialismo, entre sujeito e objeto e entre as dimensões coletiva e individual. Ele identifica, a partir disso, dois grandes movimentos intelectuais que buscaram, de alguma forma, superar essas dicotomias. O primeiro é composto por aqueles que buscaram partir das estruturas sociais para chegar às interações entre os indivíduos, isto é, buscaram ultrapassar as dicotomias, mas com certa predominância das estruturas sociais e dos aspectos macrossociais da realidade. Enquadram-se nesse movimento autores como Elias, Bourdieu e Giddens. O segundo é composto por aqueles que buscaram o contrário, partir das interações para chegar às estruturas sociais, entre os quais encontram-se Berger e Luckmann, Schutz, Cicourel, Garfinkel, Callon, Latour e Elster.

Um quadro parcialmente semelhante é apresentado por Bourdieu (1972), ao distinguir três modos por meio dos quais foram construídos os conhecimentos científicos sobre a realidade humana e social. O primeiro deles, apontado pelo autor, é o fenomenológico (representado pelo interacionismo simbólico e pela etnometodologia) que analisa as maneiras como o mundo é visto, pelos sujeitos, como algo natural, óbvio, evidente – e que ficaria, portanto, num nível subjetivo. O segundo é o objetivista, no qual se encontram o marxismo e o estruturalismo, que analisa as relações objetivas que

estruturam as práticas, de forma independente das consciências individuais. Tal abordagem negligenciaria o ponto de vista subjetivo dos agentes.

Na tentativa de superar as limitações de ambas tendências, Bourdieu (1996) propõe o que ele denomina abordagem "praxiológica", que reposiciona o pesquisador, que passa ter como objeto de estudo o sistema de relações objetivas e também o processo de interiorização desse sistema sob a forma de disposições para a ação. Encontra-se aqui, por meio da expressão "praxiológica", a ideia de "práxis", isto é, o movimento mesmo por meio do qual os sujeitos agem no mundo e, como causa e também consequência dessa ação, constroem esse mesmo mundo. Essa é a ideia básica que fundamenta o conceito de "práticas" presente na expressão "práticas informacionais".

O raciocínio que conduz essa ideia busca realizar uma crítica tanto ao subjetivismo quanto ao objetivismo no entendimento da ação humana. O subjetivismo pressupõe que a ação humana é sempre um produto da vontade de um sujeito consciente e capaz de se projetar no futuro, antecipando as consequências de suas ações. A ação então é resultado de projetos, preferências, escolhas, intenções e cálculos realizados por um indivíduo, portanto algo que pode ser explicado em termos individuais, o que significa também atribuir uma grande autonomia aos sujeitos. Na outra ponta, o objetivismo enxerga os atores como suportes mecânicos das estruturas, como que movidos de maneira inconsciente – suas ações compreendidas como simples execução de regras sociais, aplicação de significados dados externamente.

Como forma de superar tal dicotomia, e portanto desenvolver sua perspectiva praxiológica, Bourdieu desenvolve o conceito de habitus, que "fornece, ao mesmo tempo, um princípio de sociação e de individuação: sociação porque as nossas categorias de juízo e de ação, vindas da sociedade, são partilhadas por todos aqueles que foram submetidos a condições e condicionamentos sociais similares (assim podemos falar de um habitus masculino, de um habitus nacional, de um habitus burguês, etc.); individuação porque cada pessoa, ao ter uma trajetória e uma localização únicas no mundo, internaliza uma combinação incomparável de esquemas" (WACQUANT, 2017, p. 215).

Trata-se de um tipo de movimento intelectual marcado pelo pensamento relacional (tal como formulado por Cassirer), isto é, que busca sempre o "entre", o movimento incessante entre o estruturado e o estruturante. É nesse sentido que estudar

as práticas informacionais constitui-se num movimento constante de capturar as disposições sociais, coletivas (os significados socialmente partilhados do que é informação, do que é sentir necessidade de informação, de quais são as fontes ou recursos adequados) e também as elaborações e perspectivas individuais de como se relacionar com a informação (a aceitação ou não das regras sociais, a negociação das necessidades de informação, o reconhecimento de uma ou outra fonte de informação como legítima, correta, atual), num permanente tensionamento entre as duas dimensões, percebendo como uma constitui a outra e vice-versa. É nesse local que se situam os estudos de práticas informacionais, dentro do quadro proposto por Lallement, Corcuff e Bourdieu.

Diversos outros autores compartilham da mesma proposta de movimento intelectual para a compreensão da realidade humana e social, cada um deles trazendo novos elementos e iluminando outros aspectos da questão. Considerando sua importância para a consolidação da perspectiva das práticas informacionais, cabe aqui mencionar três deles. O primeiro é proposto por Heller (1992). A pesquisadora húngara, preocupada com uma adequada compreensão do método marxista como uma ontologia do ser social, buscou opor-se tanto ao historicismo subjetivista (que dissolve as objetivações humanas em sua gênese social imediata) quanto às versões estruturalistas do marxismo (formalistas e sobretudo anti-históricas). Ela desenvolve as categorias de "individualidade" e "genericidade" na permanente tensão em que coexistem na "vida cotidiana", isto é, a "vida de todo homem" (HELLER, 1992, p. 17), da qual ninguém consegue desligar-se completamente – não havendo, porém, quem viva tão-somente nela. Essa vida cotidiana é a vida do ser humano por inteiro, pois ele participa dela com todos os aspectos de sua individualidade, e é heterogênea, composta por distintos tipos de atividade (o trabalho, o lazer, o ambiente privado, o religioso). Nessas diferentes esferas sobressai o "valor": tudo aquilo que, em qualquer das esferas humanas, relaciona-se com as possibilidades imanentes ao gênero humano. Esse "valor" identificado por Heller é algo objetivo, mas tem uma objetividade diferente da objetividade "natural". Esse valor tem uma objetividade "social": é independente das avaliações dos indivíduos mas não da atividade dos homens, pois é uma expressão e uma resultante das relações sociais. O exemplo que ela dá são os deuses, que realmente "existiram", "agiram", mas como realidades sociais, isto é, existiram, serviram de referência e provocaram consequências até mesmo para os que não acreditavam na

existência deles. E é esse tipo de “objetividade” apresentado por Heller que caracteriza os documentos, os registros de conhecimento, as fontes, serviços e sistemas de informação tal como compreendidos pela perspectiva das “práticas informacionais”: como elementos dotados de “valor” a partir da práxis dos sujeitos mergulhados nas distintas esferas que compõem a vida cotidiana.

O segundo é formulado por Certeau, que desenvolveu uma proposta de pesquisa que nasceu da “interrogação sobre as operações dos usuários supostamente entregues à passividade e à disciplina” (CERTEAU, 1994, p. 37). Recusando uma postura de entendimento da razão técnica com organizadora e controladora das pessoas e coisas em lugares, papéis e atividades, o pesquisador francês desenvolveu uma teoria e um método voltados para a valorização da inventividade dos atores, para os movimentos de escape do homem ordinário, para as astúcias, resistências e reapropriações por meio das quais o ser humano “inventa” o cotidiano. Central em sua argumentação é, portanto, o conceito de “táticas”, ao qual ele opõe o de “estratégias”.

O terceiro relaciona-se com o conceito de identidade, tal como formulado por Hall (2000; 2003). Para este autor, identidade é um conceito historicamente compreendido a partir de duas visões: uma como algo ligado às origens, às semelhanças, a uma unidade comum entre um grupo de pessoas – uma concepção essencialista, relativa àquilo que, por baixo das diferenças, costura e , cria unidade; e outra como permanente processo, algo que nunca se completa, sempre se construindo no terreno das representações. Identidade, assim, evoca mais questões sobre “o que nos tornamos” do que “o que somos”, o que convoca a um olhar atento para os pontos de similaridade, pontos esses instáveis de identificação, feitos por meio dos posicionamentos dos atores. “Usuários da informação”, nesta perspectiva, jamais poderiam ser entendidos como “essências” derivadas de atributos sociodemográficos. Por meio das identidades, e das táticas tal como formulado por Certeau, constroem-se o caráter ativo dos sujeitos mas também suas relações com o mundo e os demais sujeitos frente aos quais agem.

A questão das relações entre o individual e o social não é a única dimensão do movimento intelectual que marca a perspectiva das práticas informacionais. Uma segunda questão, igualmente importante e em certo sentido complementar, é a da natureza do processo de conhecimento efetivado pelo ser humano em relação ao real. Nesse sentido, uma contribuição fundamental é o trabalho de Piaget (1975), que desenvolve uma teoria na qual postula que o conhecimento não é simplesmente

adquirido. Antes, ele é produto de uma relação dialética entre dois processos: a acomodação e a assimilação, isto é, o movimento pelo qual o mundo adentra e constitui o sujeito, ao mesmo tempo em que o sujeito também constitui o mundo, enquadrando-o e o recortando. Nesse sentido, sujeito e objeto são constituídos em parceria, isto é, ao mesmo tempo num processo de conhecer. O sujeito age e interfere, na medida em que incorpora a sua experiência aos esquemas de interpretação já elaborados (assimilação), mas também quando modifica os seus esquemas para se aproximar melhor da realidade (acomodação).

Aquilo que Piaget chama "tomada de consciência", um outro autor, numa perspectiva mais aplicada, chama de "processo de conscientização". Trata-se de Freire (2017) que, ao formular uma teoria da prática pedagógica, também desenvolve um entendimento do caráter dialético do processo de conhecimento. Para o autor, não se trata de uma "transferência de conhecimento", pois o ser humano não existe no mundo apenas "constatando" coisas, mas também agindo, se posicionando, o que "implica decisão, escolha, intervenção na realidade" (FREIRE, 2017, p. 75).

Essa visão do processo de conhecimento, na verdade, reforça a perspectiva anteriormente apresentada no âmbito das ciências humanas e sociais, pois também representa um tipo de movimento intelectual marcado pela busca do "entre", de um campo de tensão entre elementos distintos e suas interações. No campo das práticas informacionais, essa ideia se traduz por meio do conceito de "apropriação", que significa pensar que o conhecimento não é simplesmente algo transferido de uma pessoa para outra, algo que possui uma objetividade em si (um "dado") que sai de um ponto e chega a outro da mesma forma. Nem é, o conhecimento, produto de uma acumulação, de uma "afetação" de algo externo a um determinado estado mental de um sujeito.

3 O HISTÓRICO DOS ESTUDOS DE USUÁRIOS: USOS E COMPORTAMENTOS

Os primórdios dos estudos de usuários podem ser identificados entre alguns estudos sobre frequência de uso de revistas, em diferentes disciplinas, realizados por, entre outros, Gross e Gross no ano de 1927, por Allen em 1929 e por Hooker em 1935, embora o início "oficial" deste campo seja normalmente associado com os estudos sobre uso de bibliotecas, realizados no âmbito da Universidade de Chicago, nos anos 1930. Rapidamente esses estudos passaram a ser utilizados como instrumentos de diagnóstico

em instituições de informação, como elementos de feedback para o sistema, por meio da determinação de taxas de uso de materiais (elemento orientador de políticas de desenvolvimento de coleções, determinando necessidades de aquisição e descartes). Outro marco significativo se deu na Royal Society Scientific Information Conference, em 1948, quando Bernal apresentou um estudo de como cientistas buscam e obtém informações (o que liam, os motivos da leitura, o uso) e Urquhart apresentou outro sobre distribuição e uso da informação científica e tecnológica. Inaugurou-se aí um novo campo voltado para o estudo de usuários no ambiente de ciência e tecnologia.

Embora diferentes em alguns de seus objetivos e na empiria, as duas tradições compartilham de um mesmo modelo teórico, em torno da ideia de "uso" da informação, isto é, do acesso físico a itens e serviços informacionais, da caraterização desse uso (por frequência, por partes ou setores, por urgência, por grau de satisfação) e de sua decomposição por aspectos sociodemográficos dos usuários (por atributos "objetivos" tais como sexo, idade, profissão, renda, escolaridade, entre outros). A base conceitual se situa entre as noções de demanda, desejo, necessidade, uso e requisito, de um lado, e de fontes, serviços, sistemas e unidades de informação, de outro (LINE, 1974). Reunindo todas essas questões, e subjacente a elas, encontra-se a inspiração fundamental desta abordagem: o positivismo.

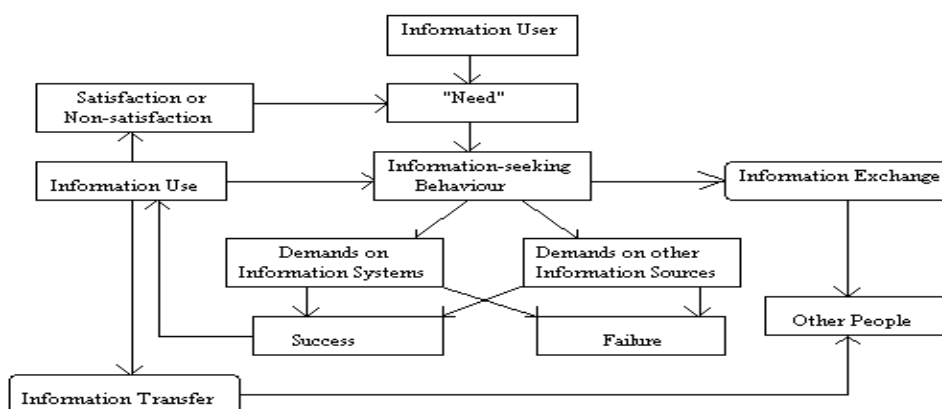
O modelo positivista consiste na aplicação dos mesmos métodos das ciências naturais (exatas e biológicas) aos fenômenos humanos e sociais. Como consequência de sua aplicação nos estudos de usuários, verificou-se uma preocupação, central, com o estabelecimento de leis do comportamento do usuário da informação, como, por exemplo, o princípio do menor esforço. O objetivo destas leis é estabelecer padrões de comportamentos invariáveis, isto é, válidos para diferentes contextos, em diferentes locais e épocas. Além disso, tais estudos procuraram "medir" o comportamento dos usuários. A maior parte dos estudos realizados na abordagem tradicional de estudos de usuários utiliza como técnica de coleta de dados o questionário, normalmente composto por perguntas com o objetivo de quantificar hábitos de comportamento de busca e uso da informação e verificar frequências de acesso e graus de satisfação. Assim, quase todo estudo de uso apresenta uma série de tabelas em que são analisados quantitativamente os resultados encontrados.

O usuário, nessa perspectiva, é quase que completamente destituído da condição de "sujeito", assemelhando-se a um "processador de dados". Isso porque é entendido em

termos de um “portador” de uma demanda (entendida, esta, como a ausência de um dado específico) e a sua satisfação como a entrega de um item documental a satisfazer essa demanda. Ao mesmo tempo, o sujeito é compreendido de forma absolutamente funcional, como uma peça numa engrenagem: um engenheiro que precisa concluir um projeto, um cientista que está redigindo um artigo, um professor que precisa preparar uma aula e assim sucessivamente.

Uma segunda abordagem de estudos de usuários desenvolveu-se por meio de diversos modelos que buscaram ver as etapas existentes e os fatores intervenientes entre a manifestação da necessidade de informação e o uso. Entre as etapas pode-se citar a seleção, exploração, coleta, diferenciação, extração e verificação; e entre os fatores, características emocionais, cognitivas, fisiológicas, ambiente de trabalho, ambiente cultural, entre outros. A base conceitual se situa, neste caso, em torno da noção de processo entre a necessidade e o uso, passando pela busca, e de uma dimensão cognitiva que determina todo o processo.

Essa segunda abordagem começa a ser delineada no final da década de 1970. Um dos trabalhos considerados fundamentais para sua consolidação é On user studies and information needs, de Tom Wilson, publicado em 1981. (BAWDEN, 2006). Por ser muito citado, por seu caráter pioneiro ao propor modelos de comportamento informacional, e por ter influenciado a configuração de todos os demais modelos cognitivistas que se seguiram, será ele a base da argumentação neste texto. O primeiro modelo proposto por Wilson é apresentado a seguir, na Figura 1.

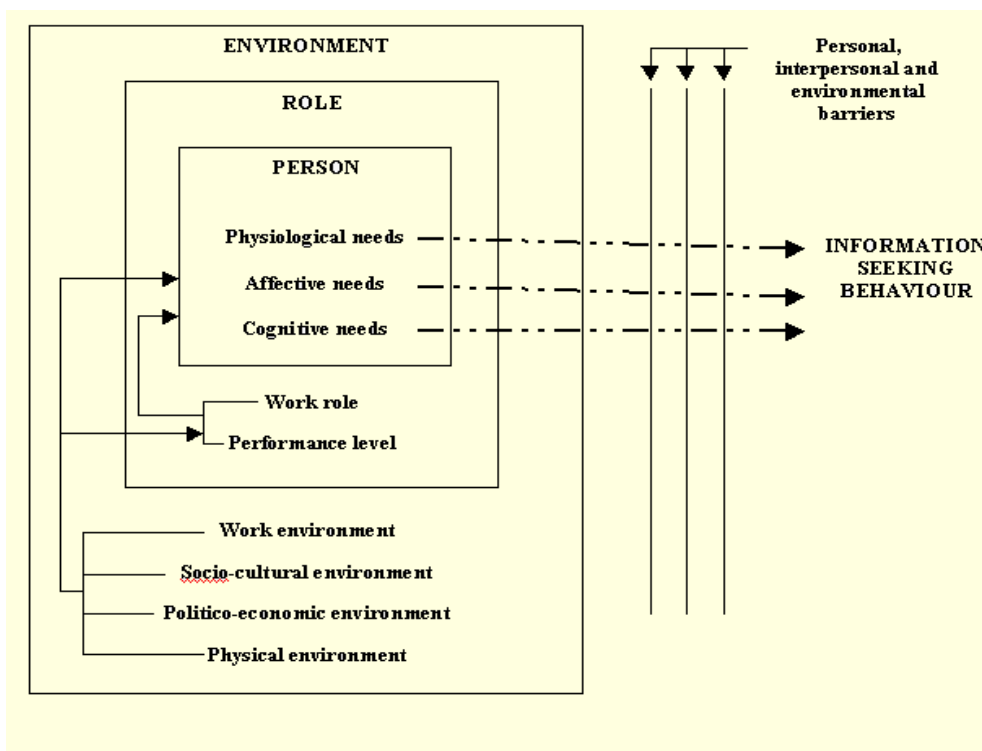
Figura 1 - Primeiro modelo de etapas do comportamento informacional

Fonte: Wilson (1981, p. 4).

ARTIGO

Pode-se perceber, neste modelo, a ideia de um “mecanismo de ativação”, que inicia todo o processo de comportamento informacional, que é então decomposto em etapas sucessivas, marcadas sempre por uma dupla possibilidade relacionada ao “sucesso” ou ao “fracasso” dos objetivos da ação relacionada com cada etapa.

Note-se que, embora se apresente como um modelo “cognitivo” buscando superar as limitações do modelo anterior (vinculado apenas ao uso), o referencial de Wilson reproduz a lógica binária necessidade/busca, como uma aplicação do mecanismo estímulo-resposta da psicologia comportamental. A diferença aqui é o interesse em decompor as etapas que marcam esse processo de forma a ver o papel do sucesso e do fracasso, ou da demanda a tal tipo ou a tal tipo de recurso, como elementos intervenientes do processo.

No mesmo artigo, Wilson apresenta um terceiro modelo, no qual é possível identificar os fatores e dimensões que atuam no processo informacional, como pode ser visto na Figura 2.

Figura 2 - Segundo modelo de etapas do comportamento informacional

Fonte: Wilson (1981, p. 6).

Por um lado, é importante destacar a presença, neste segundo modelo de Wilson, de fatores variados, ligados a atributos da pessoa (psicológicos, afetivos, cognitivos), de

seu papel social (profissão, posição social) e aos ambientes (de trabalho, socioculturais, político-econômicos e físicos). Mas são, todos eles, trabalhados enquanto fatores intervenientes – portanto, externos aos sujeitos. Neste modelo, os usuários são como que "assujeitados" pelas condições externas que incidem sobre eles. As variáveis atuam de maneira a reforçar, enfraquecer ou redirecionar os estímulos inicialmente colocados como propulsores do processo de busca e uso da informação. Isso posto, caberia ao pesquisador não exatamente estudar essas dimensões (atributos da pessoa, do social etc.), mas apenas identificar (ou melhor, medir) seu grau de impacto em relação ao processo, a sua influência – melhor seria dizer a sua interferência. Eles não fazem parte, neste modelo explicativo, da própria constituição dos sujeitos, mas sim como algo externo. Portanto, embora se considere uma dimensão cognitiva, a dimensão propriamente humana dos usuários (seres simbólicos, seres sociais) continua sendo desconsiderada.

Deve-se destacar, contudo, que ainda no início da construção da perspectiva cognitivista, há alguns traços que apontam para uma certa preocupação com os contextos concretos em que ocorrem os fenômenos informacionais. Bawden (2006) dedica-se a analisar criticamente o já mencionado artigo de Wilson, apontado como ele como um texto fundamental no desenvolvimento dos estudos de usuários. Bawden identifica neste artigo um aspecto pioneiro nos estudos, a noção de "mundo da vida do usuário", conceito filosófico trazido de Schutz, embora Wilson não o tenha desenvolvido no referido artigo. Bawden argumenta que tal ideia foi expressa, posteriormente, na Ciência da Informação, por Vakkari (com a ideia de "informação em contexto"), por Blair (com o conceito de "formas de vida" tomado de Wittgenstein) e por Savolainen, a partir do conceito de habitus de Bourdieu, já citado neste texto, e que terá impacto fundamental para a constituição da perspectiva das práticas informacionais.

Diversos modelos seguiram-se ao de Wilson, como o de Krikelas que prevê necessidades futuras ou imediatas, o de Dervin a partir da metáfora do sense-making, o do valor agregado de Taylor, o de oito etapas de busca de informação de Ellis, a abordagem baseada em processo de Kuhlthau entre muitos outros. (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015; GONZÁLEZ TERUEL, 2005). Embora prevejam outras etapas ou outros direcionamentos, reproduzem o mesmo esquema teórico de Wilson e, portanto, consistem mais propriamente em modelos de consolidação da abordagem cognitivista do que em elementos de sua superação.

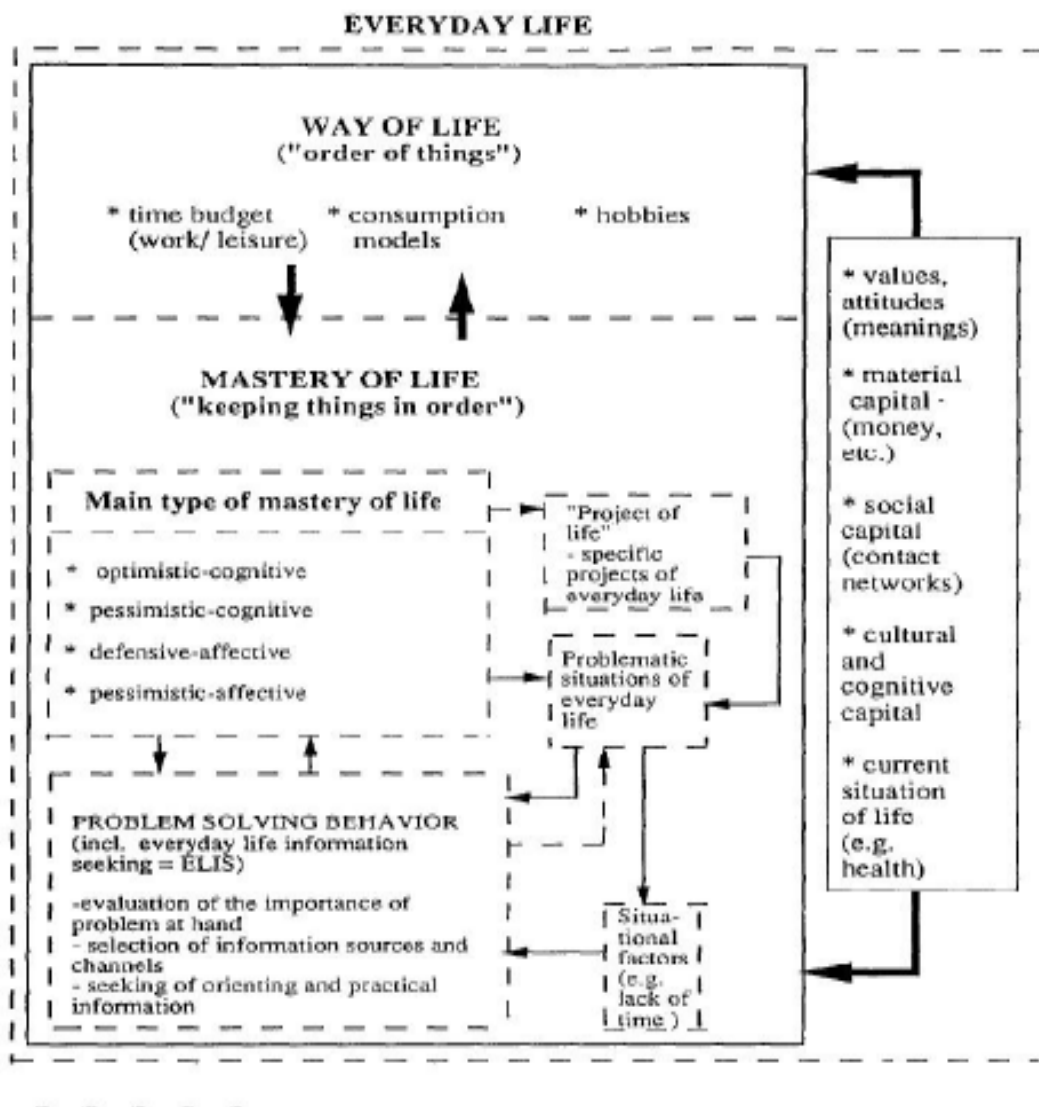
De todo modo, apesar de todos os elementos incluídos nos estudos cognitivistas, pode-se perceber que o usuário continua sendo compreendido numa lógica mecanicista, um se que sofre os efeitos de forças externas que atuam sobre ele (as variáveis identificadas por Wilson). Ou, então, é apenas um ser “cognoscente”, isto é, um ser que acumula dados sobre a realidade externa e que, de tempos em tempos, conforme sente uma “lacuna” nesses dados, recorre a sistemas de informação para resolver a “anomalia”.

4 A PERSPECTIVA DAS PRÁTICAS INFORMACIONAIS

Como uma alternativa ao caráter restritivo e “asfixiante” do conceito de “comportamento informacional” (um indivíduo que, a partir de um estímulo externo, procura um sistema de informação para satisfazer sua necessidade de informação), alguns pesquisadores do campo de estudos de usuários da informação propuseram o conceito de “prática informacional”, retomando a ideia de práxis como todo “[...] modo de agir no qual o agente, sua ação e o produto de sua ação são termos intrinsecamente ligados e dependentes uns dos outros, não sendo possível separá-los” (CHAUÍ, 1984, p. 20). O desenho dessa perspectiva consiste na aplicação de uma certa forma de compreender o sujeito e o processo de conhecimento, a partir dos movimentos teóricos e conceituais apresentados no tópico 2 deste texto.

Merece destaque nesse sentido o pioneiro modelo ELIS (everyday life information seeking) de Savolainen (1995). Ao propor uma certa complementaridade entre a dimensão formal (do trabalho, da ciência, da indústria) e as rotinas diárias da vida (os afazeres domésticos, o lazer), Savolainen abre o caminho para uma compreensão mais plural dos sujeitos – mais condizente àquilo que as pessoas efetivamente são. Mais do que isso, ele apresenta um modelo, como se pode ver abaixo, na Figura 3, que apresenta uma complementaridade também entre as instâncias individuais e as sociais, isto é, busca ver tanto o caráter ativo dos sujeitos como também as determinações que incidem sobre eles. Ao mesmo tempo, identificando como os sujeitos atuam face a estratégias distintas de “controle da vida” (relacionadas ao otimismo e ao pessimismo, ao cognitivo e ao afetivo) e mobilizando distintos recursos de capital social e cognitivo, o autor abre caminho para uma compreensão das instâncias

propriamente simbólicas que se relacionam aos fenômenos informacionais. Tais elementos são apresentados a seguir.

Figura 3 - Modelo ELIS

Fonte: Savolainen (1995, p. 268).

Uma tentativa de construção teórica desta abordagem, entre outras, é a de Tuominen e Savolainen (1997) a partir do entendimento do uso da informação como uma "ação discursiva". Desde o ponto de vista do construcionismo social, os autores buscam compreender a linguagem em sua dimensão de construção da realidade. Buscar e usar informação consistem, nessa perspectiva, não apenas ações que sofrem influências dos elementos estruturantes da realidade social mas são, eles próprios, elementos conformadores desses elementos. Cada ação humana é também uma

interferência naquilo que nos condiciona. Supera-se o caráter isolacionista, monológico e mecânico da abordagem tradicional – caráter esse replicado no modelo cognitivista.

Desde então, vários estudos na linha do estudo de “práticas informacionais” vêm sendo desenvolvidos. Muitos tentaram continuar o processo de construção teórica e conceitual da proposta. Um exemplo é o trabalho de McKenzie (2003), que propõe que o termo “práticas informacionais” seria mais adequado do que “comportamento informacional” justamente para dar conta da dimensão não-diretiva, isto é, espontânea, casual, das ações das pessoas com relação à informação. A autora desenvolve a noção de “serendipity” – a possibilidade de se fazer descobertas importantes por acaso ou, no caso, encontrar determinados recursos informacionais relevantes sem estar procurando por eles. McKenzie busca analisar como situações inesperadas “convocam” os sujeitos e reinterpretar sua situação concreta, sua experiência, seus desejos e suas expectativas, construindo para tanto um modelo bidimensional com quatro fases: a busca ativa por informação, a varredura ativa, o monitoramento não dirigido (quando acontecem situações de serendipity) e a busca “por procuração”, isto é, por intermédio de outros sujeitos. Tal modelo é apresentado a seguir na Figura 4.

Figura 4 - Modelo bidimensional de práticas informacionais de McKenzie

Mode / Phase	Connecting	Interacting
Active seeking	Actively seeking contact with an identified source in a specific information ground	Asking a pre-planned question; active questioning strategies, e.g., list-making
Active scanning	Identifying a likely source; browsing in a likely information ground	Identifying an opportunity to ask a question; actively observing or listening
Non-directed monitoring	Serendipitous encounters in unexpected places	Observing or overhearing in unexpected settings, chatting with acquaintances
By proxy	Being identified as an information seeker; being referred to a source through a gatekeeper	Being told

Fonte: McKenzie (2003, p. 26).

Embora não utilize a expressão “práticas informacionais”, a pesquisadora Elfreda

Chatman apresenta um tipo de abordagem muito próxima, a partir de sua theory of life in the round. Articulando conceitos como os de "mundo restrito", "normas sociais", "visão de mundo" e "tipos sociais", ela busca compreender como se dão, num ambiente com grande controle social e rotinas previsíveis (um presídio), as tentativas individuais de adaptação para sobrevivência e busca por segurança (CHATMAN, 1999). Ela se utiliza de alguns conceitos tomados de Berger e Luckmann sobre como se constroem os sentidos partilhados socialmente, dentro deles os "comportamentos apropriados ou adequados" e, ainda, dentro destes, os comportamentos de busca da informação apropriados – com a identificação dos limites em que as ações individuais devem ser mantidos, e as ocasiões excepcionais em que tais limites podem ser ultrapassados (no caso do estudo mencionado, quando a informação é percebida com algo crítico, como especialmente relevante e quando os limites do mundo restrito não se mostram suficientes). Tais concepções se constroem sobretudo pelo caráter reciprocamente referenciado das ações dos sujeitos: as pessoas tomam outras como exemplo, categorizando-as em determinados quadros de "legitimidade", imitando determinadas ações, que passam a se constituir em modelos de ação cristalizados. A autora chega a fazer uma aproximação à ideia de "moda" em Simmel, fenômeno essencialmente cultural e construído a partir de processos de socialização.

Numa linha próxima desenvolveu-se a pesquisa de Harlan (2012) sobre adolescentes criadores de conteúdos (filmes, músicas, narração de histórias) em ambiente digital, por meio da teoria fundamentada. A pesquisadora identificou cinco "práticas de informação" desenvolvida pela comunidade estudada: conhecer a comunidade (as regras, as normas, os papeis), negociar a "estética" (desenvolver e representar suas identidades e gostos), a negociação do controle (de como criar conteúdo e publicar), a negociação das capacidades (habilidades para criar conteúdo) e a representação do conhecimento (resultado das três anteriores, produzindo a informação como um artefato, e também articulando as ações de refletir, modelar e compor). Essas práticas são atravessadas por três dimensões: as comunidades de prática, as experiências de informação (participação, inspiração, colaboração, processos e produtos) e ações de informação (obtenção, análise e criação de conteúdos). O mérito do trabalho da autora é apresentar um amplo panorama das distintas ações empreendidas pelos sujeitos e articulá-las às dimensões coletivas de aprendizado e, sobretudo, de "negociação", isto é, de constituição coletiva dos processos e produtos.

Outra contribuição importante é a de Lloyd (2009). A autora apresenta uma distinção entre o que chama de teorias sociais tradicionais e teorias das práticas ou praxiológicas. Ela aponta que, embora essa segunda possibilidade ainda seja pouco conhecida no campo da ciência da informação, ela pode ser extremamente útil para a análise de aspectos da realidade humana como a subjetividade, a intersubjetividade, a construção do significado, a racionalidade, entre outros. Embora a noção de “prática” remonte a Aristóteles, a autora aponta que, no campo da teoria cultural, seus precursores são Bourdieu, com sua teoria do campo, e Giddens, com sua teoria da estruturação. Ainda assim, a autora desenvolve sua reflexão a partir de outra contribuição, a ideia de ontologias contextuais (site ontologies) de Schatzki, isto é, uma compreensão de que a vida social existe, e se atualiza, sempre no interior de um contexto, está imbricada a ele. A crítica de Schatzki é aos autores que promoveram uma certa separação entre o sujeito e o mundo. Em sua visão, sujeito e mundo estão sempre conectados por meio de “práticas” como vestir, comer, falar, caminhar, trabalhar, estudar, etc. Em seu estudo sobre a competência informacional, a autora identifica que as habilidades também são um produto social, e reflete os aspectos sociais, históricos e políticos de um contexto específico.

No contexto ibero-americano, merece destaque a criação de um grupo de pesquisa voltado para os estudos de usuários da informação, mas com uma proposta de trabalhar e desenvolver o conceito: trata-se do grupo EPIC, Estudos em Práticas Informacionais e Cultura, composto por pesquisadores brasileiros (Adriana Bogliolo Sirihal Duarte, Carlos Alberto Ávila Araújo, Cláudio Paixão Anastácio de Paula e Eliane Cristina de Freitas Rocha), do Uruguai (Martha Sabelli), da Espanha (Aurora González-Teruel) e da Argentina (Silvia Albornoz). Embora o grupo não tenha ainda efetivado uma pesquisa unificada, ele vem se construindo a partir de debates, intercâmbios e da realização de pesquisas com distintas realidades empíricas na forma de investigações de mestrado e doutorado, além de uma preocupação com o ensino da disciplina usuários da informação no âmbito da graduação e da pós-graduação (SIRIHAL DUARTE et al, 2016).

Na abordagem pelo conceito de práticas há, pois, uma progressiva aproximação ao que é propriamente humano nos usuários da informação: a sua capacidade imaginativa, criadora, na apropriação da informação; e a dimensão coletiva do seu “existir”, constituidora de todos os seus atos, entre os quais aqueles ligados à informação (ARAÚJO, 2012).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O uso do conceito de práticas informacionais em investigações recentes não pretende, de forma alguma, suplantar as pesquisas desenvolvidas a partir das perspectivas do “uso” e do “comportamento informacional”. Pesquisas mais orientadas por um caráter utilitário e/ou aplicado continuam sendo necessárias. O que se espera com o desenvolvimento de um novo conceito, e do movimento reflexivo que o acompanha, é iluminar determinados aspectos da realidade, determinadas problemáticas, que até então não vinham sendo estudadas (ou suficientemente estudadas). A emergência de um novo conceito, com todas as suas distintas manifestações, vem atestar sobretudo a riqueza e a complexidade do campo do real, um real que sempre se coloca como um desafio para a pesquisa científica. Isso se verifica de forma ainda mais incisiva no campo de estudos de usuários da informação, que lida com objetos que são também sujeitos (os usuários) que utilizam dispositivos em constante mudança (as técnicas e tecnologias informacionais) para lidar com algo de natureza fluida e cambiante - a informação, entendida como “objeto cultural” (GIDDENS, 1999). O campo de estudos de usuários torna-se mais rico justamente com a convivência de distintas possibilidades de estudo.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, C. A. Á. Paradigma social nos estudos de usuários da informação: abordagem interacionista. **Informação & Sociedade***:* Estudos, João Pessoa, v. 22, n. 1, p. 145-159, jan./abr. 2012.

ARAÚJO, C.A.Á. Estudos de usuários da informação: comparação entre estudos de uso, de comportamento e de práticas a partir de uma pesquisa empírica. **Informação em Pauta**, v. 1, n. 1, p. 61-78, 2016.

BAWDEN, D. Users, user studies and human information behaviour: a three-decade perspective on Tom Wilson’s “On user studies and information needs”. **Journal of Documentation**, [S.l.], v. 62, n. 6, p. 671-679, 2006. Disponível em: <http://www.city.ac.uk/__data/assets/pdf_file/0006/79800/users20paper.pdf>. Acesso em: 20 ago. 2017.

BOURDIEU, P. **Razões práticas**: sobre a teoria da ação. Campinas: Papirus, 1996.

ARTIGO

CERTEAU, M. **A invenção do cotidiano 1**: artes de fazer. Petrópolis: Vozes, 1994.

CHATMAN, E. A theory of life in the round. **Journal of the American Society for Information Science**, v. 50, n.3, p. 207–217, 1999.

CHAUÍ, M. **O que é ideologia**. São Paulo: Brasiliense, 1984.

CORCUFF, P. **As novas sociologias**: construções da realidade social. Bauru: Edusc, 2001.

CORRÊA, E. C. Usuário, não! Interagente: proposta de um novo termo para um novo tempo. **Encontros Bibli**, Florianópolis, v. 19, n. 41, p. 23-40, set./dez. 2014.

CUNHA, M. B.; AMARAL, S. A.; DANTAS, E. B. **Manual de estudo de usuários da informação**. São Paulo: Atlas, 2015.

FREIRE, P. **Pedagogia da autonomia**: saberes necessários à prática educativa. São Paulo: Paz e Terra, 2017.

GIDDENS, A. Estruturalismo, pós-estruturalismo e a produção da cultura.In: GIDDENS, A.; TURNER, J. (Orgs). **Teoria social hoje**. São Paulo: Unesp, 1999, p. 281-320.

GONZÁLEZ TERUEL, A. **Los estudios de necessidades y usos de la información:** fundamentos y perspectivas actuales. Gijón: Trea, 2005.

HALL, Stuart. A **identidade cultural na pós-modernidade.** 9. ed. Rio de Janeiro: DP & A, 2003.

HARLAN, M. A. **Information practices of teen content creators**: the intersection of action and experiences - a grounded theory study. Tese – Doutorado em Sistemas de Informação. Queensland: Queensland University of Technology, 2012.

HELLER, A. **O cotidiano e a história**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1992.

LALLEMENT, M. **História das ideias sociológicas**: de Parsons aos contemporâneos. Petrópolis: Vozes, 2004.

LINE, M. Draft definitions: information and library needs, wants, demands and uses. **Aslib Proceedings**, v. 26, n. 2, feb. 1974.

LLOYD, A. Framing information literacy as information practice: site ontology and practice theory. **Journal of Documentation**, v. 66, n. 2, 2010, p. 245-258.

McKENZIE, P. A model of information practices in accounts of everyday-life information

seeking. **Journal of Documentation**, {S.l.], v. 59. n. 1, p. 19-40, 2003. Disponível em: <http://publish.uwo.ca/~pmckenzi/McKenzie_J.Doc_2003.pdf>. Acesso em: 20 ago. 2017.

PIAGET, J. **A construção do real na criança**. Rio de Janeiro: Zahar, 1975.

SAVOLAINEN, R. Everyday life information seeking: approaching information seeing in the context of way of life. **Library and Information Science Research**, [S.l.], n. 17, p. 259-294, 1995.

SAVOLAINEN, R.; DERVIN, B. (Orgs.). **Information seeking in context**. Londres: Taylor Graham, 1997. p. 67-80.

SIRIHAL DUARTE, A.; SABELLI, M.; GONZÁLEZ TERUEL, A.; ROCHA, E.C.F.; ARAÚJO, C.A.Á. Práticas pedagógicas na área de usuários da informação em três universidades ibero-americanas. In: XI Encontro de Diretores e X Encontro de Docentes de Escolas de Biblioteconomia e Ciência da Informação do Mercosul, 2016. **Anais...** Belo Horizonte: Escola de Ciência da Informação da UFMG, 2016, p. 596-609. Disponível em: http://mercosur2016.eci.ufmg.br/wp-content/uploads/2016/10/AnaisMercosur5.pdf. Acesso em: 20 ago. 2017.

TALJA, S. Constituting "information" and "user" as research objects: a theory of knowledge formations as an alternative to the information-man theory. In: VAKKARI, P.; TUOMINEN, K.; SAVOLAINEN, R. A social constructionist approach to the study of information use as discursive action. In: VAKKARI, P.; SAVOLAINEN, R.; DERVIN, B. (Orgs.). **Information seeking in context**. Londres: Taylor Graham, 1997, p. 81-96.

TUOMINEN, K.; TALJA, S.; SAVOLAINEN, R. Discourse, cognition and reality: toward a social constructionist metatheory for library and information science. In: BRUCE, H. et al. (Orgs.). **Emerging frameworks and methods**. Greenwood Village: Libraries Unlimited, 2002, p. 271-283.

WACQUANT, L. Habitus. In: CATANI, A. et al. (Orgs.). **Vocabulário Bourdieu**. Belo Horizonte: Autêntica, 2017, p. 213-217.

WILSON, T. D. On user studies and information needs. **Journal of Documentation**, [S.l.], v. 37, n.1, p. 3-15, 1981. Disponível em: <http://www.informationr.net/tdw/publ/papers/1981infoneeds.html>. Acesso em: 20 ago.2017.

SOBRE O AUTOR

Carlos Alberto Ávila Araújo
Escola de Ciência da Informação da UFMG
Doutor em Ciência da Informação (2005) pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG)
Mestre em Comunicação Social
E-mail: casal@eci.ufmg.br

Recebido em: 21/03/2017; **Revisado em:** 20/04/2017; **Aceito em:** 23/05/2017.

Como citar este artigo

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. O que são “Práticas Informacionais”? **Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 2, número especial, p. 217-236, out. 2017.

ARTIGO

Inf. Pauta | Fortaleza, CE | v.2 | número especial | out. 2017

ARTIGO

ACESSIBILIDADE INFORMACIONAL DE PcD NO CONTEXTO DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO: desafios para estudo de usuários

INFORMATION ACCESSIBILITY OF USERS IN THE CONTEXT OF THE ACCESS TO INFORMATION LAW: challenges for user studies

Asa Fujino
USP

RESUMO

A Lei nº 12.527/2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI), regula o direito de acesso à informação pública, visando a promoção da cidadania e o controle social da gestão pública. A Controladoria-Geral da União (CGU), atual Ministério da Transparência, Fiscalização e Controle (MTFC), autoridade responsável pelo monitoramento do cumprimento da lei em todo poder executivo, estabeleceu procedimentos para processar pedidos de informação e obrigações relativas à divulgação pró-ativa e ao dever de fornecer dados em formato aberto e não proprietário e as sanções para aqueles que negam o acesso a informações não protegidas por lei. No entanto, na Ciência da Informação, a acessibilidade informacional depende do conhecimento das necessidades de informação do potencial usuário, além dos aspectos que envolvem a infraestrutura para acesso e divulgação, condições fundamentais para o desenvolvimento de mediações que viabilizem o acesso cognitivo e apropriação das informações pelo usuário. Trata-se de uma reflexão sobre os desafios teórico-metodológicos para realização de estudos de necessidades de informação e estudos sobre comportamento na busca de informação do potencial usuário, com o objetivo de subsidiar políticas públicas de informação.

Palavras-chave: Lei de acesso à informação. Estudos de Usuário. Acessibilidade Informacional de Usuários.

ABSTRACT

Law 1.527 / 2011, known as the Law on Access to Information (LAI), regulates the right of access to public information, aimed at promoting citizenship and social control of public management. The Office of the Comptroller General of the Union (CGU), the current Ministry of Transparency, Oversight and Control (MTFC), the authority responsible for monitoring compliance with the law in every executive branch, has established procedures for processing requests for information and obligations regarding proactive disclosure and the duty to provide data in an open and non-proprietary format and penalties for those who deny access to information not protected by law. However, in Information Science, information accessibility depends on the knowledge of the information needs of the potential user, as well as the aspects that involve the infrastructure for access and disclosure, fundamental conditions for the development of mediations that enable cognitive access and appropriation of information by the user. It is a reflection on the theoretical-methodological challenges to carry out studies on user's information needs and user's information seeking behaviour in order to subsidize public information policies.

Keywords: Access to Information Law. User Studies. Information Accessibility of Users.

1 INTRODUÇÃO

A Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, conhecida como Lei de Acesso à informação (LAI), regulamentada pelos Decretos Federais nº 7.724 de 2012 e nº 8.408 de 2015, tem como objetivo garantir ao cidadão o acesso à informação pública visando a promoção da cidadania e o controle social da gestão pública. Neste sentido, torna obrigatória a disponibilização de informações de interesse público, produzidas ou sob a responsabilidade de entidades públicas, em meio eletrônico de forma objetiva, transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão (BRASIL, 2011).

Na promulgação da Lei foi previsto que a Controladoria-Geral da União (CGU), atual Ministério da Transparência, Fiscalização e Controle (MTFC) seria a autoridade responsável pelo monitoramento do cumprimento da LAI em todo poder executivo federal e cada órgão ou entidade deve indicar um dirigente para desempenhar esta atribuição.

Em 2013, a Controladoria-Geral da União determinou que o amplo acesso à informação é a regra e o sigilo é exceção; estabeleceu que todas as entidades deveriam criar procedimentos que facilitem o acesso; e definiu princípios orientadores da LAI: publicidade máxima; transparência ativa; abertura de dados; promoção de um governo aberto; além da criação de procedimentos que facilitem o acesso (CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, 2011).

No entanto, partimos do pressuposto que a Informação, vista como instrumento para Inclusão Social, só tem sentido se puder contribuir para empoderar cidadãos na construção de uma sociedade em que comunicação, educação e cultura tenham como base o respeito à diferença e a igualdade de oportunidades para todos.

Neste sentido, entendemos que a disponibilização da informação, conforme prevista na lei e, de acordo com os princípios estabelecidos pela CGU, não garante o acesso à informação por parte do potencial usuário, uma vez que a acessibilidade, na perspectiva da Ciência da Informação, não se restringe apenas à materialidade do acesso, mas envolve aspectos cognitivos do usuário e a compreensão das práticas sociais de informação são elementos necessários para possibilitar o desenvolvimento de mediações que possibilitem o acesso e apropriação.

Assim, para o cumprimento efetivo da lei, torna-se necessário compreender as formas de produção, circulação e acesso à informação na atualidade e, embora não

previsto na lei, o estudo de potenciais usuários da informação pública nos diferentes regimes de informação assume caráter de obrigatoriedade para as instituições públicas. Propostas teórico-metodológicas para realização desses estudos tornam-se desafio acadêmico considerável para pesquisadores da Ciência da Informação, levando-se em conta as variáveis a serem analisadas nos diferentes contextos de uso da informação e as características particulares dos interessados, ai incluídas as Pessoas com Deficiência - PcD, que, como qualquer cidadão, têm direito ao acesso à informação e é responsabilidade dos provedores de informação considerar interfaces amigáveis para garantir o acesso de todos.

Pretende-se, neste espaço, refletir sobre três aspectos envolvidos nesta discussão: a) o papel da informação na sociedade contemporânea e as novas práticas sociais que a sustentam; b) o regime de informação vigente no Brasil e o lugar do cidadão nas políticas públicas brasileiras voltadas para a inclusão social: a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência – CDPD (ONU, 2006), a LBI – Lei Brasileira de Inclusão de Pessoas com Deficiência – Lei 13.146/2015 e a Lei de Acesso à Informação - Lei 12.527/2011 e os seus reflexos no atendimento a esses usuários nas bibliotecas e dispositivos culturais; e c) a Ciência da Informação e suas contribuições para a inserção social da Informação e Inclusão Social, os dispositivos de informação e os desafios para a interação significativa com o cidadão.

2 SOCIEDADE CONTEMPORÂNEA E A INFORMAÇÃO

A sociedade contemporânea é profundamente marcada pela separação do tempo e espaço, mas para além dos aspectos geográficos há que se pensar no "lugar da cultura", enquanto espaço de significação, nos quais as práticas sociais adquirem diferentes significados. As Tecnologias de Informação e Comunicação deixam de ser elemento de mediação entre o homem e a realidade e passam a expressar uma nova razão cognitiva.

Giddens (1991, p.17-20) discorre sobre a padronização do tempo e reflete sobre o modo de vida na pós-modernidade e os impactos do deslocamento do espaço do lugar, que ele denomina como processo de desencaixe, nas práticas sociais. O autor entende que o lugar, enquanto localização geográfica onde se desenvolvem atividades sociais, era na pré-modernidade conectado localmente com o tempo. Entretanto, as alterações na

organização social do tempo levaram a deslocamentos das relações sociais de interação que ocorriam nos contextos locais e deram origem a novos modelos de interações sociais em locais moldados por influências sociais externas ao local e marcadas por extensões indefinidas de tempo-espaço , de onde surge um "mundo fugitivo de deslocamentos e incertezas" no qual o progresso do conhecimento é envolvido pela imprevisibilidade e incerteza e sua construção passa pela reflexão sobre as práticas sociais.

Assim, segundo o autor, a reflexibilidade seria uma característica inerente e necessária à ação humana e está na base da reprodução do sistema, pois o ser humano está em permanente "contato com as bases do que fazem como parte integrante do fazer". Mas, ao romper com a tradição de práticas sociais recorrentes, as novas práticas sociais deverão ser reformuladas. O autor identifica, nas instituições, a existência de dois mecanismos de desencaixe que atuariam como extensão de sistemas sociais : as "fichas simbólicas", que seriam meios de intercâmbio que podem ser circulados socialmente , independente das características específicas dos indivíduos ou grupos que lidam com eles , como o dinheiro, e "sistemas peritos de excelência técnica ou competência profissional" que oferecem garantias de expectativas com base nos instrumentos que avaliam e fundamentam a produção do conhecimento técnico , e pela crítica pública usada para controlar sua forma. No entanto, ressalta que ambos dependem da confiança de que tais sistemas funcionem de acordo com as expectativas dos usuários, de modo que a credibilidade em tais mecanismos envolve também riscos, que seriam resultantes das circunstâncias e das limitações de conhecimento sobre tais sistemas por parte dos seus usuários. Assim, para o autor, as práticas sociais devem ser "constantemente examinadas e reformadas à luz de informação renovada sobre estas próprias práticas, alterando constitutivamente seu caráter" (GIDDENS, 1991, p.35-37).

Pensando a informação neste contexto, trazemos o desafio proposto por Frohman (2008), em palestra sobre o caráter público, material e social da informação, no VII ENANCIB - Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação, ocorrido em Marília em 2006: "Como conciliar estudos sobre o fenômeno da informação em nosso tempo, com estudos das práticas sociais e públicas, das realidades políticas, da economia e da cultura?"

Para refletir sobre este desafio, partimos do texto de Paim e Nehmy (1998) que, ao aplicar as categorias propostas por Giddens (1991) ao contexto da Ciência da

informação e assumindo o conceito de reflexibilidade, consideram a informação como parte da prática cotidiana e observam que cada nova informação ao se agregar ao conjunto de conhecimentos do usuário, resultará em "reoordenamento, reestruturação ou revisão da compreensão inicial", não sendo possível "medir o conhecimento transformado e adicionado, nem em quantidade nem em qualidade", devendo a recorrência à informação assumir a "característica de hábito, rotina na vida dos indivíduos" (PAIM; NEHMY, 1998. p. 85).

Por outro lado, para as autoras, os sistemas de informação técnico-científico poderiam ser vistos como sistemas peritos, a partir de pressupostos de legitimidade e excelência implícitos em sua constituição. Esta perspectiva possibilitaria pensar a avaliação da informação e dos sistemas a partir de propostas relativas ao conteúdo e significado que assumem na aproximação aos interesses de quem usa a informação, de modo que a legitimação dos sistemas pelos usuários, seria fruto da qualidade determinada no momento da sua interação com o sistema e, portanto, a posteriori (PAIM; NEHMY, 1998. p. 87).

Neste sentido, retomamos o conceito de materialidade de Frohman (2008, p. 20-21) "como uma ponte que liga duas áreas conceituais: informação, por um lado, e práticas públicas e sociais por outro".

Partindo da ideia da materialidade dos enunciados do ponto de vista do filósofo Michel Foucault, o autor propõe investigação sobre a "materialidade da informação", propriedade que confere estabilidade aos enunciados, condição para que estes circulem socialmente e criem efeitos de sentido, para entender como os enunciados são estabilizados, se "massificam e ganham poder" ao longo do tempo. A proposta é alternativa ao conceito "mentalista abstrato, no qual a informação é concebida como algo que está presente na mente em estado de compreensão" (FROHMAN, 2008. p.22), visão, segundo ele, que privilegia os estudos da informação focados nos indivíduos, mas restringe os estudos dos efeitos dos regimes de informação, os aspectos sociais, públicos, econômicos e culturais da informação nas mudanças na consciência individual.

Assim, propõe pensar documentos como mensagens que entram nos circuitos institucionais para serem analisados, reinscritos e transcritos. Tais documentos contém enunciados estabilizados, institucionalizados em diferentes tipos de dispositivos, que circulam através e dentre as instituições resultando na materialização da informação.

Complementarmente, o autor alerta para a velocidade da circulação de documentos digitais, cuja produção não necessariamente embute intencionalidade na geração dos enunciados, e no peso que adquirem na atualidade, impactada pelos aparatos tecnológicos que facilitam e multiplicam formas de coleta, processamento e utilização da informação. Exemplifica com registros criminais de pequenos delitos que foram legalmente expurgados dos registros impressos das instituições, mas permaneceram acessíveis nas redes, causando a perenidade do registro na ficha individual dos indivíduos que, embora legalmente absolvidos da sentença do passado, jamais terão controle sobre o enunciado materializado via um documento digital que continuará circulando em diferentes dispositivos de informação (FROHMAN, 2008, p.28).

3 REGIME DE INFORMAÇÃO VIGENTE E CIDADANIA

Neste tópico, torna-se imprescindível tratar do lugar do cidadão na atual sociedade, a partir da legislação: A Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência – CDPD (ONU, 2006), a LBI – Lei Brasileira de Inclusão de Pessoas com Deficiência – Lei 13.146/2015 e a LAI – Lei de Acesso à Informação, e apresentar algumas experiências brasileiras de implementação de políticas de acessibilidade informacional em dispositivos de informação.

Para introduzir o conceito de informação pública, recorremos a um documento da Organização das Nações Unidas para Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO) publicado com o objetivo de estabelecer diretrizes políticas para o desenvolvimento e a promoção da informação governamental de domínio público:

> A informação de domínio público refere-se à informação publicamente acessível, cuja utilização não infringe qualquer direito legal, ou qualquer obrigação de confidencialidade. Refere-se, portanto, por um lado, ao domínio de todos os trabalhos ou objetos associados a tais direitos, os quais podem ser explorados por todos sem qualquer autorização, por exemplo quando a proteção não é concedida por lei nacional ou internacional, ou devido à expiração do termo de proteção. Refere-se, por outro lado, a dados públicos e informações oficiais produzidas e voluntariamente disponibilizadas por governos ou organizações internacionais. (UHLIR, 2006, p. 24)

> A decisão sobre os tipos de informação do setor público que são franqueadas ao domínio público depende muito da abordagem de cada país com relação às políticas de informação e de governança, assim como de sua capacidade e

> práticas de disseminação da informação (em particular com relação à internet). (UHLIR, 2006, p. 28)

Quanto à Lei de acesso à informação, trata-se da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 - LAI, regulamentada pelos Decretos Federais nº 7.724 de 2012 e nº 8.408 de 2016. Tem como base o princípio de que todos os cidadãos têm o acesso à informação como um direito fundamental, como previsto no Título I - Dos Direitos e Garantias Fundamentais, Capítulo I – Dos Direitos e Deveres Individuais e Coletivos, inciso XXXIII do art. 5º:

> XXXIII - todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado. (BRASIL, 1988)

A lei tem como objetivo regulamentar o direito constitucional de acesso dos brasileiros às informações públicas

Os responsáveis no executivo federal foram assim determinados: Controladoria Geral da União (CGU), que foi extinta e torna-se oficialmente o Ministério da Transparência, Fiscalização e Controle (MTFC) e é responsável pelo monitoramento da Lei em todo Poder Executivo Federal; e cada órgão e/ou entidade deve indicar um dirigente para desempenhar a atribuição como autoridade de monitoramento, responsável por verificar o cumprimento da LAI no ente público a que pertence. (BRASIL, 2011).

A LAI tem como princípios norteadores: o da publicidade máxima; da transparência ativa; da abertura de dados; da promoção de um governo aberto; da criação de procedimentos que facilitem o acesso, e determina que o amplo acesso à informação é a regra e o sigilo, a exceção (CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, 2011).

Os conceitos entendidos para o efeito da Lei são:

> I - informação: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato;
> II - documento: unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte ou formato;
> III - informação sigilosa: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado;

> IV - informação pessoal: aquela relacionada à pessoa natural identificada ou identificável;
> V - tratamento da informação: conjunto de ações referentes à produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transporte, transmissão, distribuição, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação, destinação ou controle da informação;
> VI - disponibilidade: qualidade da informação que pode ser conhecida e utilizada por indivíduos, equipamentos ou sistemas autorizados;
> VII - autenticidade: qualidade da informação que tenha sido produzida, expedida, recebida ou modificada por determinado indivíduo, equipamento ou sistema;
> VIII - integridade: qualidade da informação não modificada, inclusive quanto à origem, trânsito e destino;
> IX - primariedade: qualidade da informação coletada na fonte, com o máximo de detalhamento possível, sem modificações. (BRASIL, 2011)

O cidadão, conforme o Art. 7o, tem o direito de obter pela Lei:

> I - orientação sobre os procedimentos para a consecução de acesso, bem como sobre o local onde poderá ser encontrada ou obtida a informação almejada;
> II - informação contida em registros ou documentos, produzidos ou acumulados por seus órgãos ou entidades, recolhidos ou não a arquivos públicos;
> III - informação produzida ou custodiada por pessoa física ou entidade privada decorrente de qualquer vínculo com seus órgãos ou entidades, mesmo que esse vínculo já tenha cessado;
> IV - informação primária, íntegra, autêntica e atualizada;
> V - informação sobre atividades exercidas pelos órgãos e entidades, inclusive as relativas à sua política, organização e serviços;
> VI - informação pertinente à administração do patrimônio público, utilização de recursos públicos, licitação, contratos administrativos; e
> VII - informação relativa:
> a) à implementação, acompanhamento e resultados dos programas, projetos e ações dos órgãos e entidades públicas, bem como metas e indicadores propostos;
> b) ao resultado de inspeções, auditorias, prestações e tomadas de contas realizadas pelos órgãos de controle interno e externo, incluindo prestações de contas relativas a exercícios anteriores. (BRASIL, 2011)

Os órgãos e entidades da administração pública deverão publicar em seus sites eletrônicos informações sobre:

> a) estrutura organizacional e competências dos órgãos, além dos endereços e telefones de suas unidades e horários de atendimento ao público;
> b) programas, projetos, ações, obras e atividades, indicando a unidade responsável, principais metas e resultados e indicadores (se existirem);
> c) repasses ou transferências de recursos financeiros;
> d) execução orçamentária e financeira detalhada;
> e) procedimentos licitatórios, com os contratos celebrados e notas de empenho emitidas;
> f) remuneração recebida por servidores e empregados públicos de maneira individualizada;
> g) respostas a perguntas mais frequentes da sociedade;
> h) contato da autoridade de monitoramento da LAI na instituição e informações sobre o Serviço de Informações ao Cidadão;

> i) informações classificadas e desclassificadas, nos termos do art. 45, I e II do Decreto 7.724/2012. (ACESSO A INFORMAÇÃO, 2016)

O art. 9° da LAI (BRASIL, 2011) instituiu como dever do Estado a criação de um local físico e virtual de contato entre a sociedade e o setor público, que é o Serviço de Informações ao Cidadão - SIC. O local deve ser de fácil acesso e identificação pela sociedade garantindo o atendimento presencial ao cidadão. (CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, 2011).

O Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) foi criado para centralizar as entradas e saídas de todos os pedidos de acesso dirigidos ao Poder Executivo Federal pela Internet e é facilitada, pois "os dados já são organizados de forma inteligente e fornecem informações úteis também para o gestor público" (CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, 2011)

A lei também estabelece que os sites na internet dos órgãos e entidades públicas utilizados para exercer a Transparência Ativa deverão seguir o seguinte rol de requisitos estabelecidos no inciso 3 º do artigo 8º da LAI:

> I - conter ferramenta de pesquisa de conteúdo que permita o acesso à informação de forma objetiva, transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão;
> II - possibilitar a gravação de relatórios em diversos formatos eletrônicos, inclusive abertos e não proprietários, tais como planilhas e texto, de modo a facilitar a análise das informações;
> III - possibilitar o acesso automatizado por sistemas externos em formatos abertos, estruturados e legíveis por máquina;
> IV - divulgar em detalhes os formatos utilizados para estruturação da informação;
> V - garantir a autenticidade e a integridade das informações disponíveis para acesso;
> VI - manter atualizadas as informações disponíveis para acesso;
> VII - indicar local e instruções que permitam ao interessado comunicar-se, por via eletrônica ou telefônica, com o órgão ou entidade detentora do sítio;
> VIII - adotar as medidas necessárias para garantir a acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência, nos termos do art. 17 da Lei no 10.098, de 19 de dezembro de 2000, e do art. 9o da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, aprovada pelo Decreto Legislativo no 186, de 9 de julho de 2008. (BRASIL, 2011).

O direito relativo à garantia de acessibilidade na LAI envolve o direito dos interessados que queiram obter informação à facilidade para encontrá-las, e o direito das pessoas com deficiência de acessarem a informação e prevê que é dever do gestor

público garantir que a informação seja acessível (CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, 2011).

Conforme Marta Gil, coordenadora executiva da Amankay instituto de estudos e pesquisa que atua na área da Deficiência, nos anos 70 a deficiência era um problema que estava na pessoa e, portanto, a pessoa é que deveria ser modificada para se tornar apta a viver em sociedade. A partir dos anos 90, surgiu o princípio da Inclusão, no qual a deficiência é vista como resultado da incapacidade da sociedade em atender às necessidades dessa mesma pessoa e, nesse sentido, a sociedade deve se tornar capaz de acolher todos, sem restrição (AMANKAY, s.d.)

Para Resende e Vital (2008, p. 103), a sociedade inclusiva deve ressaltar o respeito à diferença e a aplicação dos direitos humanos, a igualdade de oportunidades e o fortalecimento da comunicação, a educação e a cultura como princípios de participação ativa na sociedade. Para o autor, quando as pessoas se apropriam desta realidade a cooperação mútua e interação social passam a ser efetivas. De fato, a consciência sobre o respeito à diferença e aos direitos humanos começa a se fazer presente nas universidades brasileiras, como exemplifica o portal sobre acessibilidade da UFC - Universidade Federal do Ceará, no qual a acessibilidade é considerada "condição fundamental e imprescindível a todo e qualquer processo de inclusão social" tanto na perspectiva dos direitos da PcD, quanto nas atitudes que se espera dos cidadãos às pessoas com deficiência.

A Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência – CDPD (ONU, 2006), estabelece que a Acessibilidade é DIREITO de todas as pessoas. No Brasil, esse direito foi ratificado com equivalência de Emenda Constitucional (Decreto Legislativo 186/2008 e promulgada pelo Decreto Executivo 6949/2009). A CDPD menciona a acessibilidade em diversos pontos, desde o Preâmbulo. O artigo 21 foca especificamente a liberdade de expressão e opinião e acesso à informação.

A LBI – Lei Brasileira de Inclusão de Pessoas com Deficiência – Lei 13.146/2015 entrou em vigor em 2016. Ela concretiza e operacionaliza os conceitos, valores e diretrizes da CDPD e o capítulo 1 do Título III da LBI é voltado para todos os aspectos sobre acessibilidade.

A Lei de Acessibilidade - Decreto 5.296/2004, por sua vez, regulamenta as Lei no. 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e no. 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e

critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida. Embora considerada avançada em muitos pontos, enfrenta diversas barreiras para sua implementação em função das questões orçamentárias das instituições para garantir que a sociedade, de forma geral, se adapte às necessidades de todos os cidadãos, embora normas, como a NBR 9050, já tenham sido desenvolvidas para assegurar acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos em cumprimento às leis.

Sassaki (2011, p.1), ao tratar dos contextos de acessibilidade enumera:

> - Acessibilidade arquitetônica: sem barreiras ambientais físicas, nas residências, nos edifícios, nos espaços urbanos, nos equipamentos urbanos, nos meios de transporte individual ou coletivo;
> - Acessibilidade comunicacional: sem barreiras na comunicação interpessoal (face-a-face, língua de sinais), escrita (jornal, revista, livro, carta, apostila etc., incluindo textos em braile, uso do computador portátil), virtual (acessibilidade digital);
> - Acessibilidade metodológica: sem barreiras nos métodos e técnicas de estudo (escolar), de trabalho (profissional), de ação comunitária (social, cultural, artística etc.), de educação dos filhos (familiar);
> - Acessibilidade instrumental: sem barreiras nos instrumentos, utensílios e ferramentas de estudo (escolar), de trabalho (profissional), de lazer e recreação (comunitária, turística, esportiva etc.);
> - Acessibilidade programática: sem barreiras invisíveis embutidas em políticas públicas (leis, decretos, portarias etc.), normas e regulamentos (institucionais, empresariais etc.);
> - Acessibilidade atitudinal: sem preconceitos, estigmas, estereótipos e discriminações, nas pessoas em geral.

No âmbito educacional, o Ministério da Educação-MEC assinou a Portaria nº 1.679, de 2 de Dezembro de 1999, que "Dispõe sobre os requisitos de acessibilidade de pessoas portadoras de deficiência, para instruir os processos de autorização e de reconhecimento de cursos, e de credenciamento de instituições". Aspectos de reprodução de obras literárias, artísticas ou científicas em suportes para deficientes visuais, encontram respaldo na Lei Nº9610, de 19 de Fevereiro de 1998, no Art. 46. que prevê

> Não constitui ofensa aos direitos autorais [...]a reprodução [...] de obras literárias, artísticas ou científicas, para uso exclusivo de deficientes visuais, sempre que a reprodução, sem fins comerciais, seja feita mediante o sistema Braille ou outro procedimento em qualquer suporte para esses destinatários.

No que se refere aos direitos de acesso à informação em dispositivos de informação, sob responsabilidade de bibliotecários e profissionais da informação, merece destaque decisão do Conselho Diretivo da International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) que, em agosto de 2012, aprovou o "Código de Ética da IFLA para bibliotecários e outros profissionais da informação". O código apresenta uma série de recomendações para a orientação de bibliotecários e profissionais da informação, bem como para apreciação de associações de bibliotecas e instituições afins, no qual reconhece a responsabilidade social dos profissionais em assegurar o acesso à informação para todos os cidadãos e reitera a convicção da vinculação entre compartilhamento de informação e reconhecimento dos direitos de informação como expressos na Declaração Universal dos Direitos Humanos das Nações Unidas. O código, em seu capítulo 2. "Responsabilidades para com os indivíduos e para a sociedade" estabelece

> Para promover a inclusão e erradicar a discriminação, os bibliotecários e outros profissionais da informação asseguram que o direito de acesso à informação não pode ser negado e que serviços equitativos são fornecidos para qualquer pessoa de qualquer idade, nacionalidade, crença política, condição física ou mental, gênero, descendência, educação, renda, condição imigratória ou de asilo, situação matrimonial, origem, raça, religião e orientação sexual. Os bibliotecários e outros profissionais da informação respeitam línguas minoritárias de um país e seu direito de acesso à informação em seu próprio idioma. (IFLA, 2012. p. 3)

Entretanto, apesar de avanços significativos nas legislações governamentais em âmbitos nacionais e internacionais e no âmbito das categorias educacionais e profissionais, que visam garantir o acesso à informação pelo cidadão, aí incluídos PcD, há, segundo Deise Tallarico Pupo

> uma considerável discrepância entre a ideologia da pressa, inerente ao avanço tecnológico, e os tímidos avanços sociais. Essa é uma imperdoável lacuna que necessita ser preenchida por pessoas que acreditam na inclusão como ruptura dos paradigmas existentes, para não deixar ninguém de fora na construção de ambientes acessíveis (PUPO, 2008, p.11)

Assim, listamos algumas experiências nos âmbitos executivo e acadêmico que visam promover a acessibilidade em bibliotecas.

Merece registro o "Projeto Acessibilidade em Bibliotecas Públicas", iniciativa do Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP), da Diretoria de Livro, Leitura,

Literatura e Bibliotecas (DLLLB), do Ministério da Cultura (MinC), com colaboração do "Mais Diferenças", organização da sociedade civil de interesse público, responsável pela execução e parceria com o Plano Nacional do Livro e Leitura (PNLL), que tem como objetivos e metas

> ampliar e qualificar a acessibilidade em dez bibliotecas públicas selecionadas pelo SNBP. Desta forma, busca-se contribuir com a democratização do acesso às bibliotecas públicas e com a garantia dos direitos das pessoas com deficiência ao conhecimento e informação por meio de ações que favoreçam a equiparação de oportunidades; contribuir para o debate e a formulação de políticas públicas de inclusão nestes equipamentos culturais, em conformidade com o marco político e legal dos direitos das pessoas com deficiência no país e em consonância com os acordos internacionais da área; auxiliar o fortalecimento das políticas, programas e projetos no campo do livro e leitura numa perspectiva acessível e inclusiva. (SNBP, s. d.).

O projeto inicial incluiu 10 (dez) bibliotecas públicas de diferentes estados do país e o desenvolvimento foi programado em etapas: Diagnóstico; Comunicação e produção de conteúdo acessível; Qualificação do acervo; Acesso à Tecnologia Assistiva; Capacitação; Fomento ao trabalho em rede; Mobilização e sistematização. Foram previstos recursos e serviços que contribuem para proporcionar ou ampliar habilidades funcionais de pessoas com deficiência, considerando 5(cinco) classes de deficiência: intelectual, física, visual, auditiva e múltipla, de acordo com o previsto na lei 10683/2003 e consequentemente promover autonomia e inclusão.

Outro projeto de destaque é o da Universidade Estadual de Campinas-UNICAMP, denominado "Projeto Laboratório de Acessibilidade - LAB", iniciado em 1998 e inaugurado em 2003 na Biblioteca Central Cesar Lattes- BCCL da Unicamp. O projeto tve como objetivo ser referência no campo da inclusão social e digital em unidades de informação, proporcionando acesso ao conhecimento a todos em espaços inclusivos .(UNICAMP, s.d) O livro "Acessibilidade: discurso e prática no cotidiano das bibliotecas" (PUPO; MELO; FERRÉS, 2008) traz a experiência de construção de uma biblioteca inclusiva, do planejamento de seus aspectos arquitetônicos, incluindo disponibilização de móveis e organização dos espaços internos, como o balcão de atendimento, até o cuidado com a capacitação e sensibilização do grupo de profissionais em relação aos aspectos atitudinais na interação com seus usuários no cotidiano. São incluídos textos que tratam dos princípios que nortearam o trabalho, especialmente o conceito de acessibilidade e o de desenho universal, que, para além dos aspectos

formais, incluem a preocupação com a apropriação de sentido pelos seus usuários. Os capítulos abordam vários aspectos da legislação às tecnologias assistivas, os cuidados necessários para garantir acessibilidade na web e os serviços e produtos de uma biblioteca acessível.

No que se refere à acessibilidade na WEB, a equipe salienta para a necessidade de atender as normas do Decreto n° 5.296 de 2 de Dezembro de 2004 e suas orientações (W3C Brasil) na construção de páginas e portais na Internet, e, principalmente, na escolha do formato da publicação de conteúdos para viabilizar que qualquer pessoa possa navegar na web, independente da tecnologia utilizada, para interagir e obter informações nos diversos provedores de informação e diferente configurações de acesso.

Outras experiências bem-sucedidas, no que tange à disponibilização de tecnologias assistivas para atendimento a usuários com diferentes deficiências, começam a ser observadas em várias bibliotecas públicas e universitárias do país.

O investimento de empresas no desenvolvimento de equipamentos de auxílio à mobilidade e softwares para auxílio às PcD visual ou aditiva como vídeos ampliadores de texto e imagem, lupas eletrônicas e máquinas para produção de textos em Braille, para gravação de áudios e narração em dispositivos portáteis, abrem opções de escolha e aquisição para bibliotecas brasileiras, mas a carência de recursos financeiros ainda é impeditivo para garantir o direito ao acesso à informação por grande parte das PcD.

Também é importante observar que, apesar da disponibilização de tecnologias assistivas ser essencial para garantir o acesso à informação por PcD, é necessário que os espaços culturais e de informação mantenham equipes capacitadas em comunicação inclusiva para acolher tais usuários e oferecer apoio e orientação no uso dessas tecnologias.

Em relação aos aspectos cognitivos, o quadro se apresenta ainda mais carente de intervenções públicas, no que se refere aos serviços de referência em dispositivos de informação e cultura, pois, segundo Marta Gil (2005), exige a formação de equipe com competência em comunicação simplificada para atendimento a pessoas com deficiência intelectual, pessoas com baixo letramento e surdos que usam Libras – língua brasileira de sinais, mas têm dificuldade de compreender textos em português, como sua 2a. língua.

Por outro lado, a construção de diálogos inclusivos e significativos entre profissionais de informação e usuários depende fundamentalmente da capacidade de as equipes compreenderem as demandas do público no contexto de uso das informações, para viabilizar serviços de referência customizados de acordo com necessidades e comportamento informacional dos potenciais usuários, o que depende não apenas da oferta por parte dos provedores, mas do conhecimento sobre as possibilidades de apropriação dos consumidores e, no que se refere à acessibilidade informacional, às interfaces disponíveis para mediar processos de exploração das fontes e respectivos usuários.

4 CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E SUA CONTRIBUIÇÃO PARA A INSERÇÃO SOCIAL DA INFORMAÇÃO E INCLUSÃO SOCIAL

Partindo do pressuposto que a Informação é recurso fundamental para a construção de novos conhecimentos e constituição de novos domínios científicos, como proposto por Tálamo e Smit (2019), e retomando reflexões propostas por Frohman (2008) que defende que os processos informacionais só podem ser compreendidos no interior de regimes de informação, os quais materializam dispositivos regrados social e politicamente, a questão que colocamos é : no caso brasileiro, as políticas públicas de informação, vistas na perspectiva da Ciência da Informação, embutem preocupação com o usuário? Atuam no sentido de criar práticas sociais e informacionais de interação significativa com os cidadãos? Ou apenas refletem a imposição da lei, mas sem a preocupação com os princípios de inclusão social?

Bordieu (1989) ao tratar dos problemas de legitimação do conhecimento científico na sociedade e das disputas de poder entre os que o exercem e os que são sujeitos da ação, trata da existência do poder simbólico como " o poder de constituir o dado pela enunciação, de fazer ver e fazer crer, de confirmar ou de transformar a visão de mundo, e deste modo, a ação sobre o mundo" (BORDIEU, 1989. p. 14) Neste sentido, é importante que políticas de Estado sejam analisadas criticamente para evitar que sejam utilizadas para legitimar sistema de dominação vigente, mas que mascaram a realidade social.

A legislação brasileira estabelece princípios, responsabilidades e obrigações das várias instâncias para assegurar o acesso à informação por parte dos cidadãos, mas é responsabilidade dos pesquisadores da Ciência da Informação estudar e investigar carências e dificuldades a serem sanadas na implementação da legislação visando promover qualificação da ação informacional e garantir melhores condições de acessibilidade do ponto de vista físico e também cognitivo.

Conforme Le Coadic (2001, p.516), cabe à Ciência da Informação "estudar as propriedades gerais da informação e analisar os processos que envolvem sua produção, comunicação e uso, processos hoje fortemente associados às tecnologias de informática".

Neste sentido, Tálamo e Smit (2007, p.20-21), em discussão sobre os aspectos constitutivos da Ciência da Informação, observam que o ato de conhecer é vinculado a aspectos de cognição e associado à ação humana, de modo que o conhecimento seria o próprio modo de inserção no mundo. Apontam, entretanto, que o conhecimento na atualidade se encontra despersonalizado e fragmentado e propõem um programa de trabalho, no domínio da Ciência da Informação, que contemple elementos que propiciem simultaneamente aspectos da inserção social da informação, estudo da atividade dos usuários-consumidores e a análise das condições locais de recepção. São eles:

> A articulação entre os dispositivos tecnológicos da informação e a produção da informação e a geração de sentido; A inserção social da informação, com determinação de condições locais de recepção, visando o aperfeiçoamento dos dispositivos. Estudo da atividade dos usuários-consumidores; Identificação dos códigos explicitadores do conhecimento sob a forma de informação e das condições que presidem sua concepção e realização; Dimensão sociológica, política e econômica das atividades informacionais; Estudo das mudanças ocorridas nos processos de mediação. (TALAMO; SMIT,2007. p. 52).

De fato, é essencial observar a articulação entre os dispositivos de informação, a produção da informação e a geração de sentido, bem como as condições locais de recepção, visando o aperfeiçoamento dos dispositivos, pois, como salienta Sofia Pérez Ferrés em discussão sobre acessibilidade física

> É importante constatar que é o ambiente que gera exclusão e, de fato, é o que gera deficiência. Um ambiente preparado para as diferenças não exclui e permite o acesso e a integração plena, desde o ponto de vista funcional e psicológico, naquelas atividades diárias realizadas por todos, redefinindo assim o próprio conceito de deficiência (PUPO; MELO; FERRÉS, 2008 p.22).

De igual maneira, estudos da atividade dos usuários-consumidores e estudos que visem a identificação dos códigos explicitadores do conhecimento sob a forma de informação e das condições que presidem sua concepção e realização, conforme proposto por Tálamo e Smit (2007), acima citado, são fundamentais para garantir que todas as pessoas tenham direito ao acesso à informação, pois como preconizado na cartilha da Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República

> Pessoas com deficiência são, antes de mais nada, PESSOAS. Pessoas como quaisquer outras, com protagonismos, peculiaridades, contradições e singularidades. Pessoas que lutam por seus direitos, que valorizam o respeito pela dignidade, pela autonomia individual, pela plena e efetiva participação e inclusão na sociedade e pela igualdade de oportunidades, evidenciando, portanto, que a deficiência é apenas mais uma característica da condição humana. (SECRETARIA, 2010)

Assim, embora o país tenha avançado consideravelmente em relação à legislação que assegura direitos de acesso à informação ao cidadão e em legislações específicas que garantem condições de acessibilidade à informação pública por PcD, a discussão sobre acessibilidade informacional ainda carece de estudos sobre os potenciais consumidores e, principalmente, sobre necessidades de informação e condições de recepção, para viabilizar estratégias mais eficientes de acesso à informação que considerem especificidades e práticas de diferentes grupos de usuários.

São desafios consideráveis do ponto de vista teórico-metodológico para realização de estudos que possam subsidiar não apenas a concepção, mas, sobretudo, mecanismos efetivos de implementação de políticas públicas de acesso à informação para todos os cidadãos.

A formação de cidadãos a partir de uma visão de educação inclusiva é responsabilidade de todos, e como diz Marta Gil (2005)

> Educação Inclusiva não é uma moda passageira. Ela é o resultado de muitas discussões, estudos teóricos e práticas que tiveram a participação e o apoio de organizações de pessoas com deficiência e educadores, no Brasil e no mundo. Fruto também de um contexto histórico em que se resgata a Educação como lugar do exercício da cidadania e da garantia de direitos. (GIL, 2005, p.16).

REFERÊNCIAS

AMANKAY INSTITUTO DE ESTUDOS E PESQUISA. **Educação inclusiva**. Disponível em: <http://www.amankay.org.br/educacao_inclusiva/educacao_inclusiva.php> Acesso em: 05 jun. 2017.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT). ABNT-NBR 9050 (2004): **Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos**. Rio de Janeiro: 2004. Disponível em: <http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/arquivos/%5Bfield_generico_imagens-filefield-description%5D_24.pdf> Acesso em: 07 mai. 2017.

BOURDIEU, P. A Escola conservadora: as desigualdades frente à escola e à cultura. In: NOGUEIRA, M. A.; CATANI. Afrânio (Orgs). **Escritos de educação**. Petrópolis, Vozes, 1998.

BOURDIEU, Pierre. **O poder simbólico**. Tradução de Fernando Tomaz. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 1989.

BOURDIEU, M. **Os Usos Sociais da Ciência**: por uma sociologia clínica do campo científico. São Paulo: Unesp, 2004.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.** 5 de outubro de 1988**.** Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm> Acesso em: 07 mar. 2017

______. **Constituição da República Federativa do Brasil:** promulgada em 5 de outubro de 1988. Organização do texto: Juarez de Oliveira. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 1990.

______. **Decreto Nº 3.956, de 8 de Outubro de 2001**. Promulga a Convenção Interamericana para a Eliminação de todas as Formas de Discriminação contra as Pessoas Portadoras de Deficiência. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 9 out. 2001.

______. **Decreto nº 5.296 de 2 de dezembro de 2004**. Regulamenta as Leis nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. In: Diário Oficial da União, Brasília, 2004.

______. **Lei nº 10.436 de 24 de abril de 2002**. Dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras e dá outras providências. In: Diário Oficial da União, Brasília, 2002.

______. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Disponível em:

<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm> Acesso em: 07mar. 2017

______. **Medida Provisória nº 726, de 12 de maio de 2016**. Altera e revoga dispositivos da Lei nº 10.683, de 28 de maio de 2003, que dispõe sobre a organização da Presidência da República e dos Ministérios. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2016/Mpv/mpv726.htm>. Acesso em: 07 mar. 2017

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. **Acesso à informação pública: uma introdução à lei 12.527**, de 18 de novembro de 2011. Brasília, DF: CGU, 2011. 24p.

______. **Manual da Lei de Acesso à Informação para Estados e Municípios**. 1 ed. Brasília, DF: CGU, 2013. Disponível em: <http://www.cgu.gov.br/Publicacoes/transparencia-publica/brasil-transparente/arquivos/manual_lai_estadosmunicipios.pdf>. Acesso em: 07 mar. 2017

FROHMANN, Bernd. O caráter social, material e público da informação. In: FUJITA, M.; MARTELETO, R.; LARA, M. (Orgs). **A dimensão epistemológica da ciência da informação e suas interfaces técnicas, políticas e institucionais nos processos de produção, acesso e disseminação da informação.** São Paulo: Cultura Acadêmica; Marília: Fundepe, 2008, p. 19-34

GIDDENS, A. **As consequências da modernidade**. Tradução de Raul Filker. São Paulo: UNESP, 1991.

GIL, Marta (Coord.). **Educação Inclusiva:** o que o professor tem a ver com isso? São Paulo: Imprensa Oficial do Estado de São Paulo, 2005.

IFLA. **Código de ética da IFLA para bibliotecários e outros profissionais da informação**. Conselho Diretivo da IFLA, agosto 2012 . Disponível em: <https://www.ifla.org/files/assets/faife/codesofethics/portuguesecodeofethicsfull.pdf > Acesso em 26 mai. 2017.

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. 2 ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

PAIM, I.; NEHMY, R. M. Q. Questões sobre a avaliação da informação: uma abordagem inspirada em giddens. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 3, n. 2, p. 81-95, 1998.

PUPO, Deise Tallarico; MELO, Amanda Meincke; FERRÉS, Sofia Pérez (Orgs.) **Acessibilidade: discurso e prática no cotidiano das bibliotecas**. Campinas: Universidade Estadual de Campinas – Biblioteca Central Cesar Lattes – Laboratório de acessibilidade, 2008. 137 páginas.

RESENDE, Ana Paula Crosara; VITAL, Flavia Maria de Paiva (Coord.). **A Convenção sobre os direitos das pessoas com deficiência comentada**. Brasília: Secretaria Especial dos Direitos Humanos, 2008.

SÃO PAULO. **Lei complementar Nº 1.038**, de 06 de março de 2008. Cria a Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência, e dá providências correlatas. São Paulo, 2008. Disponível em: http://www.pessoacomdeficiencia.sp.gov.br/legislacao. Acesso em: 24 mai. 2017.

SASSAKI, Romeu Kazumi. **Conceito de acessibilidade**. 2011. Website Escola de Gente. Disponível em: <http://www.escoladegente.org.br/noticiaDestaque.php?id=459>. Acesso em: 07 mar. 2017

SECRETARIA de Direitos Humanos da Presidência da República. **Cartilha do Censo 2010:** Pessoa com deficiência. Brasília: Secretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Pessoa com Deficiência, 2012. Disponível em: < http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/publicacoes/cartilha-censo-2010-pessoas-com-deficienciareduzido.pdf> Acesso em: 04 jun. 2017

SISTEMA NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS (SNBP). **Projeto Acessibilidade em Bibliotecas Públicas.** Disponível em: <http://acessibilidadeembibliotecas.culturadigital.br/sobre-o-projeto/> Acesso em 28 mai. 2017.

TÁLAMO, Maria.F.G.M.; SMIT, J. W. Information Science: informational concept and disciplinary integration. **Brazilian Journal of Information Science**, v. 1, n. 1, 2007.

UFC. **Acessibilidade**. Disponível em: < http://www.ufc.br/acessibilidade/conceito-de-acessibilidade > Acesso em 23 mai. 2017

UHLIR, P. F. **Diretrizes políticas para o desenvolvimento e a promoção da informação governamental de domínio público.** Brasília, DF: Unesco, 2006.

UNESCO. **Declaração de Salamanca**. Sobre Princípios, Políticas e Práticas na Área das Necessidades Educativas Especiais. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/salamanca.pdf> Acesso em: 07 mai. 2017.

UNICAMP. Biblioteca Central. **Laboratório de Acessibilidade**. Disponível em: < http://www.todosnos.unicamp.br:8080/lab/>. Acesso em 04 mai. 2017

W3C BRASIL. **Cartilha Acessibilidade na Web**. Disponível em: <http://www.w3c.br/pub/Materiais/PublicacoesW3C/cartilha-w3cbr-acessibilidade-web-fasciculo-I.html> Acesso em: 07 mai. 2017.

SOBRE A AUTORA

ASA FUJINO
Professora no Programa de Pós-Graduação em Ciência da informação, da ECA-USP.
Doutora em Ciências da Comunicação pela Escola de Comunicações e Artes da USP.
Mestre em Ciências da Comunicação pela Escola de Comunicações e Artes da USP.
E-mail: asfujino@usp.br.

Recebido em: 25/03/2017; **Revisado em:** 23/04/2017; **Aceito em:** 27/05/2017.

Como citar este artigo

FUJINO, Asa. Acessibilidade Informacional de PcD No Contexto da Lei de Acesso à Informação: desafios para estudo de usuários. **Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 2, número especial, p. 237- 257, out. 2017.

ARTIGO

NORMAS DE PUBLICAÇÃO

Os originais submetidos à revista devem atender rigorosamente aos critérios abaixo. Colaborações em desacordo serão recusadas.

Todos os manuscritos a serem considerados para publicação na **Informação em Pauta** devem ser submetidos exclusivamente por via eletrônica. Para submeter artigos é necessário prévio cadastro através do link: http://www.periodicos.ufc.br/index.php/informacaoempauta/user/register. Para os que já possuem cadastro, somente serão aceitas submissões eletrônicas dos artigos, no seguinte endereço: http://www.periodicos.ufc.br/index.php/informacaoempauta/login.

Por meio desse serviço os autores podem submeter o artigo e acompanhar o status do mesmo durante todo o processo editorial. Essa forma de submissão garante maior rapidez e segurança na submissão do seu manuscrito, agilizando o processo de avaliação.

Em relação a reenvio e revisões, a revista diferencia entre:

- Manuscritos que foram rejeitados;

- Manuscritos que serão reavaliados após a realização das correções que forem solicitadas aos autores.

No caso de reenvio, o autor é informado que seu trabalho foi rejeitado e se desejar que os editores reconsiderem tal decisão, o autor poderá fazer as alterações que julgar necessárias e reenviá-las. Contudo, será uma nova submissão, portanto, será gerado um novo número para o manuscrito no sistema.

Em caso de revisão, o autor deve refazer e/ou alterar seu manuscrito com base nas recomendações e sugestões dos revisores. Em seguida, o autor deve devolver o arquivo para uma segunda análise, não se esquecendo de informar o mesmo número atribuído para o manuscrito, para que assim possamos informar o parecer final (aceitação ou rejeição).

Serão enviadas provas ao autor correspondente para que o texto seja cuidadosamente conferido. Mudanças ou edições ao manuscrito editado não serão permitidas nesta etapa do processo de edição. Os autores deverão devolver as provas corrigidas dentro do prazo máximo de cinco dias úteis após serem recebidas.

Os artigos aceitos comporão os números da revista obedecendo ao cronograma em que foram submetidos, revisados e aceitos ou ainda a critério do corpo editorial.

Este periódico usa o *Double Blind Review* que é a omissão das identidades de autores e revisores no parecer de originais.

ÉTICA E POLÍTICA CONTRA PLÁGIO E MÁS-CONDUTAS EM PESQUISA

Informamos que os artigos publicados por este periódico devem estar em conformidade com as Diretrizes sobre o tema da Ética e Integridade na Prática Científica definidas pela Comissão designada pelo Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq), por meio da Portaria PO-085, de 5 de maio de 2011, assim como as recomendações apontadas nas diretrizes do *Committee on Publication Ethics* (COPE), as quais visam incentivar a identificação de plágio, más práticas, fraudes, possíveis violações de ética e abertura de processos, assim, indicamos:

1. Os autores devem visitar o website do COPE http://publicationethics.org, que contém informações para autores e editores sobre a ética em pesquisa;

2. Antes da submissão, os autores devem seguir os seguintes critérios:

- Artigos que contenham aquisição de dados ou análise e interpretação de dados de outras publicações devem referenciá-las de maneira explícita;

- Na redação de artigos que contenham uma revisão crítica do conteúdo intelectual de outros autores, estes deverão ser devidamente citados;

- Todos os autores devem atender aos critérios de autoria inédita do artigo e nenhum dos pesquisadores envolvidos na pesquisa poderá ser omitido da lista de autores;

- A aprovação final do artigo será feita pelos editores e conselho editorial.

3. Para responder aos critérios, serão realizados os seguintes procedimentos:

a) Os editores avaliarão os manuscritos por meio de softwares e/ou mecanismos de detecção de plágio logo após a submissão;

b) Com os resultados, os editores e conselho editorial decidirão se o manuscrito será enviado para revisão por pares que também realizarão avaliações;

c) Após o aceite e antes da publicação, os artigos poderão ser avaliados novamente.

A Informação em Pauta prima pela ética e integridade na prática científica, portanto, ao submeter manuscritos para publicação, o(s) autor(es) asseguram que estão sendo respeitadas a privacidade, a dignidade e a integridade de pessoas envolvidas na pesquisa, assim como estão sendo seguidos os preceitos éticos para pesquisa com animais. No casos devidos, deverá constar no artigo o parecer favorável do Comitê de Ética em Pesquisa da instituição à qual se vincula(m) o(s) autor(es).

PREPARAÇÃO DOS MANUSCRITOS

Os artigos devem ser submetidos em formato doc ou docx e Open Office, página tamanho A4 (21 x 29,7 cm.), entrelinhamento 1,5 cm (espaço simples nas citações), corpo 12, tipo Cambria e para citações longas com mais de três linhas a fonte deve ter tamanho 10 e recuo de 4 cm da margem esquerda, de 15 a 25 páginas. **O texto deve ser submetido dentro do template disponível** no menu, ou, através do link: https://goo.gl/1sHn9w.

É de responsabilidade dos autores a revisão dos artigos de acordo com a norma culta da língua portuguesa. Contudo, a equipe da revista se reserva o direito de efetuar, nos originais, alterações de ordem normativa, ortográfica e gramatical, com vistas a manter o padrão culto da língua e a credibilidade do veículo. Respeitará, no entanto, o estilo de escrever dos autores. Alterações, correções ou sugestões de ordem conceitual serão encaminhadas aos autores, quando necessário.

Idiomas

Os artigos podem ser redigidos em Português, Inglês ou Espanhol. Quando traduzidos para a língua inglesa ou espanhola, sugerimos que o texto seja revisado por alguém que seja fluente no idioma, preferencialmente, que seja um cientista da área ou profissional habilitado para a tradução correta do manuscrito.

Tipos de manuscrito e formatação

Artigo Original: Deve relatar pesquisas originais que não tenham sido publicadas ou submetidas para publicação em quaisquer outros periódicos científicos. Apresentar resultados de pesquisas de natureza empírica, experimental ou conceitual. Deve conter de 15 a 25 páginas; resumo com até 200

palavras, que expressem os tópicos de Introdução, Metodologia, Resultados e Conclusões. No mínimo três palavras-chaves devem ser fornecidas e no máximo seis.

Artigo de Revisão: Deve ser uma análise crítica de avanços recentes e não apenas revisão da literatura. Deve conter de 15 a 25 páginas; resumo com até 200 palavras, que expressem os tópicos de Introdução, Metodologia, Resultados e Conclusões. No mínimo três palavras-chaves devem ser fornecidas e no máximo seis.

Relato de Experiência: Deve relatar atividades e experiências vivenciadas pelo(s) pesquisador(es), trazendo contribuições para a área em foco. Deve conter de 15 a 25 páginas; resumo com até 200 palavras, que expressem os tópicos de Introdução, Metodologia, Resultados e Conclusões. No mínimo três palavras-chaves devem ser fornecidas e no máximo seis.

Entrevista: As entrevistas devem ter até oito páginas; dispensam o resumo, abstract e palavras-chave para as mesmas.

Resenha: Deve se limitar a três páginas. A condição exigida pela revista é de que os livros que são objeto de resenha sejam atuais e com no máximo 2 anos de publicação.

Ensaio: Deve ter até vinte páginas e deve conter resumo, abstract e palavras-chave.

Título: deve ser conciso, claro e o mais informativo possível. Não deve conter abreviações e não deve exceder a 200 caracteres, incluindo espaços. Deve ser apresentada a versão do título em inglês ou em espanhol.

Título Resumido / Short title: no máximo 70 caracteres, para fins de legenda nas páginas impressas.

Autores: Os autores não devem ser identificados no arquivo do texto enviado para a submissão. Os autores somente incluirão seus nomes no ato do cadastro na plataforma da revista, em ordem direta e sem abreviações, graduações mais elevadas possuídas, afiliações, assim como registros em Bases como ORCID e ResearchID, caso tenham, acompanhadas do respectivo endereço com informação de contato (telefone, endereço e e-mail para o autor correspondente) e todos os coautores;

A autoria tem implicações legais e científicas, e só devem ser designados como autores aqueles que participaram efetivamente de todo o processo da pesquisa e escrita do trabalho científico. A ordem de autoria dos manuscritos enviados para a Informação em Pauta deve seguir a ordem de contribuição prestada para a produção do artigo e não de ordem alfabética. Os autores devem garantir que o manuscrito não foi previamente publicado ou não está sendo considerado para publicação em outro periódico. Os autores podem ser convidados a fornecer os nomes e contatos de três potenciais revisores imparciais.

Resumo: deve seguir a recomendação para o tipo de manuscrito (Artigo Original, Artigo de Revisão, Relato de Experiência). O texto do resumo não deve conter citações, fórmulas e siglas. Deve ser apresentada também a versão em inglês (Abstract), se o artigo estiver em português, ou em espanhol (Resumen), se o artigo for escrito em inglês.

Palavras-chave: Deve aparecer imediatamente abaixo do resumo, de acordo com o tipo de artigo submetido. Recomenda-se o uso de no mínimo três e no máximo seis palavras-chave, assim como a respectiva tradução para os Keywords. Devem ser separados por ponto. Para a escolha das palavras-chave recomendamos a consulta ao Tesauro Brasileiro de Ciência da Informação, Catálogo de Autoridades da Biblioteca Nacional, Tesauro de Ciencias de la Documentación, UN Bibliographic Information System Thesaurus: UNBIS.

Ilustrações: Ilustrações como quadros, tabelas, fotografias e gráficos, devem ser incluídos no texto o mais próximo possível do trecho a que se refere, com seu número de ordem. Devem preferencialmente ser submetidas em resolução mínima de 300 dpi. Caso já tenham sido publicados, indicar a fonte e

enviar a permissão para reprodução. Esses elementos também podem ser enviados como documentos suplementares durante a submissão do artigo.

Nomenclatura: O uso da nomenclatura padronizada em todos os campos da ciência é um passo essencial para a integração e ligação de informação científica na literatura publicada. Recomendamos o uso de nomenclatura correta e estabelecida sempre que possível.

Citação: A Informação em Pauta (IP) adota a NBR 10520 para citações, contudo, não segue o sistema numérico de citação. Deve ser utilizado o sistema autor-data para as citações e a elaboração da lista de referências deve seguir a ordem alfabética.

Citação direta com até 3 linhas:

Conforme a NBR 10520 (2002, p. 2) revela ser a "Transcrição literal da parte da obra do autor consultado". Nesse sentido, o recomendável é que todos os elementos textuais, tais como a ortografia, sinais gráficos, pontuação, entre outros, sejam rigorosamente respeitados, funcionando como uma espécie de cópia fiel das ideias reveladas pelo autor em questão. As citações curtas com até três linhas são inseridas no texto, entre aspas duplas. Neste tipo de citação, é obrigatória a informação do intervalo de páginas.

Exemplos:

Le Coadic (2004, p. 26) refere-se metaforicamente à informação como a "seiva" da ciência, ou seja, "Fluido precioso, continuamente produzido e renovado, a informação só interessa se circula, e, sobretudo, se circula livremente".

OU

"A ideia de que a mente funciona como um computador digital e que este último pode servir de modelo ou metáfora para conceber a mente humana iniciou a partir da década de 40". (TEIXEIRA, 1998, p. 35).

Citação direta longa:

As citações diretas com mais de três linhas devem aparecer em um parágrafo distinto, com espacejamento simples de entrelinhas, recuo de 4 cm da margem esquerda e descrito em fonte 10.

Exemplos:

Para Barros e Lehfeld (2000, p. 107):

As citações ou transcrições de documentos bibliográficos servem para fortalecer e apoiar a tese do pesquisador ou para documentar sua interpretação. O que citar? Componentes relevantes para descrição, explicação ou exposições temáticas. Para que citar? Para o investigador refutar ou aceitar o raciocínio e exposição de um autor suporte [...].

OU

As citações ou transcrições de documentos bibliográficos servem para fortalecer e apoiar a tese do pesquisador ou para documentar sua interpretação. O que citar? Componentes relevantes para descrição, explicação ou exposições temáticas. Para que citar? Para o investigador refutar ou aceitar o raciocínio e exposição de um autor suporte [...]. (BARROS; LEHFELD, 2000, p. 107).

Citação indireta

A citação indireta se caracteriza como uma espécie de paráfrase das ideias de um determinado autor, por meio de suas próprias palavras, porém, mantendo o mesmo sentido. A informação do intervalo da página neste tipo de citação é opcional.

Exemplos:

Independentemente do nosso reconhecimento, segundo Apple (1994 apud MOREIRA; SILVA, 2002), o currículo, bem como as questões educacionais, vistas sob um ponto de vista mais generalizado, mantêm-se relacionados a aspectos históricos relativos a conflitos de classe, raça, sexo e religião, não somente em se tratando dos Estados Unidos, mas também a outros países.

OU

Independentemente do nosso reconhecimento, o currículo, bem como as questões educacionais, vistas sob um ponto de vista mais generalizado, mantêm-se relacionados a aspectos históricos relativos a conflitos de classe, raça, sexo e religião, não somente em se tratando dos Estados Unidos, mas também a outros países. (APPLE, 1994 apud MOREIRA; SILVA, 2002).

Citação de citação (*apud*):

Seguem as mesmas regras da citação direta e indireta.

Citação de citação (Citação direta):

Exemplos:

Para Apple (1994 apud MOREIRA; SILVA, 2002, p. 39), "Quer reconheçamos ou não, o currículo e as questões educacionais mais genéricas sempre estiveram atrelados à história dos conflitos de classe, raça, sexo e religião, tanto nos Estados Unidos quanto em outros países".

OU

"Quer reconheçamos ou não, o currículo e as questões educacionais mais genéricas sempre estiveram atrelados à história dos conflitos de classe, raça, sexo e religião, tanto nos Estados Unidos quanto em outros países". (APPLE, 1994 *apud* MOREIRA; SILVA, 2002, p. 39).

Citação de citação (Citação indireta):

No modelo serial de Gough (1972 *apud* NARDI, 1993), o ato de ler envolve um processamento serial que começa com uma fixação ocular sobre o texto, prosseguindo da esquerda para a direita de forma linear.

OU

O ato de ler envolve um processamento serial que começa com uma fixação ocular sobre o texto, prosseguindo da esquerda para a direita de forma linear. (GOUGH, 1972 *apud* NARDI, 1993).

Referências: A lista de referências deve seguir a ordem alfabética.

Exemplos:

Livro no todo (Um autor):

LE COADIC, Yves-françois. **Ciência da Informação**. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2004. 124 p.

Livro no todo (Até três autores):

FRANÇA, Junia Lessa; VASCONCELLOS, Ana Cristina de. **Manual para normalização de publicações técnico-científicas**. 7. ed. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2004.

Capítulo de livro:

MUELLER, Suzana Pinheiro Machado; PASSOS, Edilenice Jovelina Lima. Introdução: as questões da comunicação científica e a Ciência da Informação. In: ______. **Comunicação Científica**. Brasília: DCI/UNB, 2000. p. 13-34.

Artigo de periódico em meio eletrônico:

SILVEIRA, Murilo Artur Araújo; BAZI, Rogério Eduardo Rodrigues. As referências nos estudos de citação: algumas questões para discussão. **DataGramaZero**: Revista de Ciência da Informação, Rio de Janeiro, v. 10, n. 4, ago. 2009. Disponível em: <http://www.datagramazero.org.br/ago09/Art_04.htm>. Acesso em: 10 out. 2012.

Para mais exemplos, consultar as normas abaixo:

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 6022**: Informação e Documentação - Artigo em publicação periódica científica impressa - Apresentação. Rio de Janeiro, 2003. 5 p.

______. **NBR 6023**: Informação e Documentação – Referências - Elaboração. Rio de Janeiro, 2003. 24 p.

______. **NBR 6028**: Informação e Documentação – Resumo - Apresentação. Rio de Janeiro, 2003. 2 p.

______. **NBR 10520**: Informação e Documentação – Citações em documento - Apresentação. Rio de Janeiro, 2003. 7 p.

______. **NBR 6024**: Informação e Documentação – Numeração Progressiva das seções de um documento escrito - Apresentação. Rio de Janeiro, 2003. 3 p.

IBGE. **Normas de apresentação tabular**. 3. ed. Rio de Janeiro, 1993.